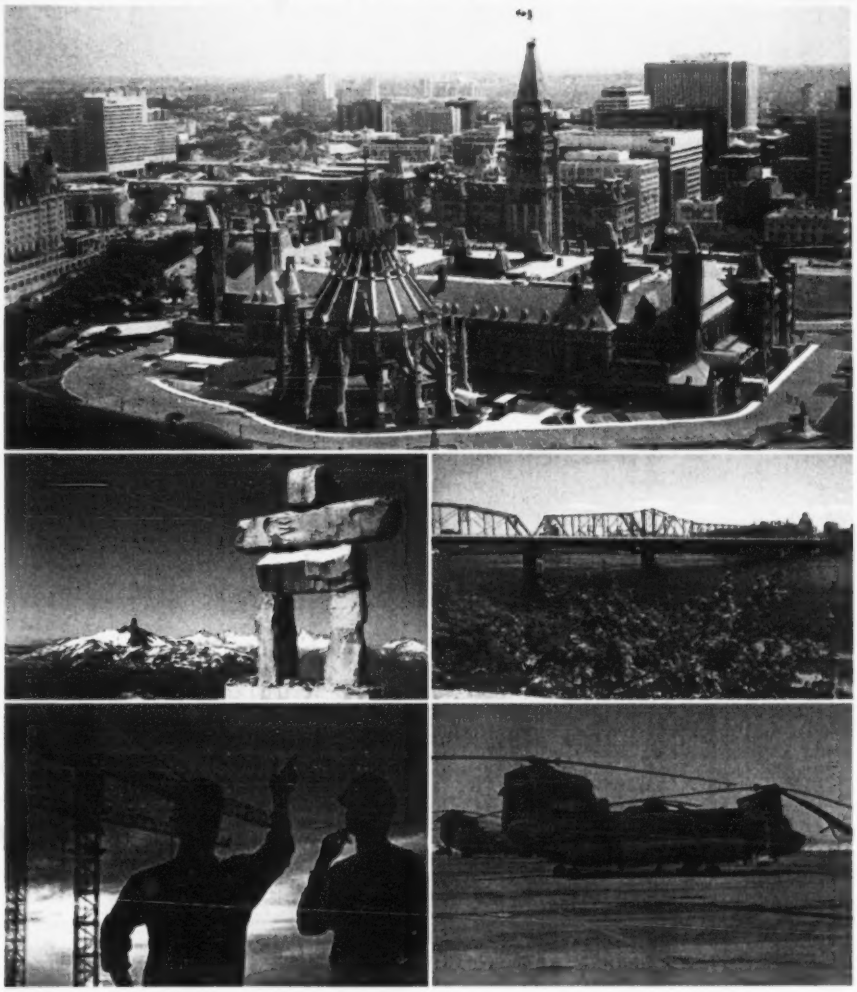
Pour la période se terminant le 31 mars 2010

RAPPORT MINISTÉRIEL SUR LE RENDEMENT



L'honorable Rona Ambrose
Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux
Receveure générale du Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Public Works and Government Services Canada

Canada

TABLE DES MATIÈRES

Message de la ministre iii

SECTION I – APERÇU DU MINISTÈRE

Raison d'être et responsabilités 1
Résultats stratégiques et Architecture des activités de programme 1
Sommaire du rendement 2
TPSGC et le Plan d'action économique du Canada 3
Contribution des priorités au résultat stratégique 4
Analyse des risques 10
Profil des dépenses 11

SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME

Résultat stratégique 14
Activités de programme 14
1. Approvisionnements 14
2. Gestion des locaux et des biens immobiliers 18
3. Receveur général du Canada 21
4. Services d'infrastructure des technologies de l'information 22
5. Administration de la paye et des pensions fédérales 25
6. Gestion et services linguistiques 27
7. Programmes et services spécialisés 30
8. Ombudsman de l'approvisionnement 34
9. Services internes 37

SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

Principales données financières 40
Liste des tableaux de renseignements supplémentaires 41
Autres sujets d'intérêt 41

Photo de l'inukshuk : iStockphoto
Photo du pont Alexandra : Steve Slaby
Photo de l'hélicoptère Chinook des Forces canadiennes : caporal James Nightingale

MESSAGE DE LA MINISTRE

Je suis heureuse de vous présenter le *Rapport ministériel sur le rendement* de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, pour la période se terminant le 31 mars 2010.

La dernière année a été particulièrement productive pour TPSGC. Je suis fière du rôle que le Ministère a joué dans le succès des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010. Le Ministère, avec l'appui de son équipe de la Région du Pacifique, a fourni des services immobiliers ainsi que des services d'achat, de traduction, de technologie de l'information et de soutien aux communications à nos partenaires fédéraux. Nos efforts, qui nous ont valu des éloges, ont grandement contribué au succès des Jeux olympiques d'hiver.

Nous avons également mis en œuvre les activités prévues pour la première année du Programme accéléré d'infrastructures (PAI), lequel s'inscrit dans le Plan d'action économique du Canada. Nous avons mené à bien quelque 1 334 projets à l'échelle nationale, dont des travaux de réparation et de réfection de ponts et d'immeubles appartenant à l'État, l'amélioration de l'accessibilité aux immeubles où l'on offre des services fédéraux, des travaux d'assainissement de sites contaminés et l'élaboration d'un plan pour l'avenir du Manège militaire situé près de la Grande-Allée, à Québec. Grâce à une planification minutieuse et à une exécution sans heurt, le Ministère a réussi à affecter plus de 95 % des sommes prévues à la première année du PAI; cela a permis de créer des emplois pour les Canadiennes et Canadiens, d'assurer la stabilité économique du pays et d'améliorer des infrastructures importantes.

En collaboration avec nos partenaires parlementaires et d'autres intervenants, nous avons poursuivi nos travaux de restauration et de conservation des édifices de la Cité parlementaire. Nous avons réalisé des progrès importants dans bon nombre de projets d'envergure visant à protéger la santé et la sécurité, à préserver le patrimoine architectural de ces édifices et à assurer la continuité des activités du Parlement.

Dans le cadre de la Stratégie de défense *Le Canada d'abord*, nous avons travaillé à accroître l'efficience des achats de matériel militaire au moyen de diverses initiatives de mobilisation. En collaboration avec le ministère de la Défense nationale et Industrie Canada, TPSGC a fait appel aux services de l'Association des industries canadiennes de défense et de sécurité pour mener des consultations auprès des industries de défense et de sécurité, afin de trouver des façons d'améliorer les processus d'approvisionnement militaire. Nous avons également parrainé un forum de l'industrie sur l'approvisionnement en matière de construction navale; la rétroaction obtenue a servi à l'élaboration de la nouvelle Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale. Les résultats de ces consultations, ainsi que d'autres, font partie des efforts soutenus que nous faisons en vue d'améliorer les approvisionnements.

De plus, le Bureau des petites et moyennes entreprises a aidé des milliers de personnes et d'entreprises, grâce à des activités de sensibilisation visant à favoriser l'accès aux contrats du gouvernement fédéral. Un projet pilote intéressant, le programme d'innovation et de commercialisation du Canada, a également été annoncé dans le budget de 2010; ce programme vise à encourager l'innovation au sein de l'industrie canadienne et à présenter des produits et des services novateurs aux ministères fédéraux.

Des progrès importants ont été réalisés pour ce qui est de la transformation de l'administration des pensions dans l'ensemble de la fonction publique, un projet de technologie de l'information (TI) complexe et de grande envergure qui a été mis en œuvre conformément au budget établi et dans les 60 jours de la date d'achèvement prévue. Un autre projet de TI d'envergure a aussi été mis en œuvre; celui-ci vise à remplacer le système de paye vieux de 40 ans et à transformer notre façon d'offrir les services associés à cette fonction.

Nous avons également lancé le Programme de renforcement du secteur langagier au Canada. Ce programme a pour objectif de renforcer la capacité du secteur langagier au Canada et d'aider le gouvernement à respecter les engagements qu'il a pris dans la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : agir pour l'avenir*.

La vaste gamme d'activités de TPSGC et le professionnalisme de nos employés nous permettent de dresser un bilan intéressant de notre rendement et de nos réalisations. J'espère que nous pourrons tirer parti des progrès décrits dans le présent rapport au profit du gouvernement et de la population canadienne.

L'honorable Rona Ambrose
Ministre
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada

Raison d'être et responsabilités

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) joue un rôle important dans les activités quotidiennes du gouvernement du Canada. Il est le principal banquier, comptable, acheteur central, fournisseur de services linguistiques et spécialiste des questions linguistiques, gestionnaire de biens immobiliers et instrument d'accès aux services en direct du gouvernement.

Notre vision est d'exceller dans les opérations gouvernementales en fournissant des services et des programmes de grande qualité qui répondent aux besoins des organisations fédérales et qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne.

Mis sur pied en 1841, le Ministère a joué un rôle de premier plan dans la construction des canaux, des routes, des ponts, des édifices du Parlement, des bureaux de poste et des immeubles fédéraux dans tout le pays. Aujourd'hui, le Ministère est devenu un important organisme opérationnel du gouvernement, regroupant près de 14 000 employés à l'échelle du pays, notamment dans la région de la capitale nationale et nos cinq bureaux régionaux (Halifax, Montréal, Toronto, Edmonton et Vancouver).

La *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux*, adoptée en 1996, a officiellement établi le Ministère, en plus d'en définir les pouvoirs pour ce qui est des services offerts par TPSGC. De plus, la *Loi* a désigné TPSGC comme un organisme de services communs chargé de fournir aux ministères, aux conseils et aux organismes fédéraux des services à l'appui de leurs programmes, notamment :

- l'achat de biens et de services;
- la fourniture de locaux à bureaux et d'installations;
- la prestation de services d'architecture et de génie;
- la construction, l'entretien et la réparation des ouvrages publics et des biens immobiliers fédéraux;
- la prestation de services linguistiques, de technologie de l'information, de télécommunications, de sécurité industrielle ainsi que de services conseils et de services de vérification.

Le ministre de TPSGC est également le receveur général du Canada. Il est responsable de l'administration des services liés aux avantages sociaux, aux régimes de pensions et à la rémunération des fonctionnaires fédéraux. Il est de plus responsable de la tenue des Comptes publics du Canada.

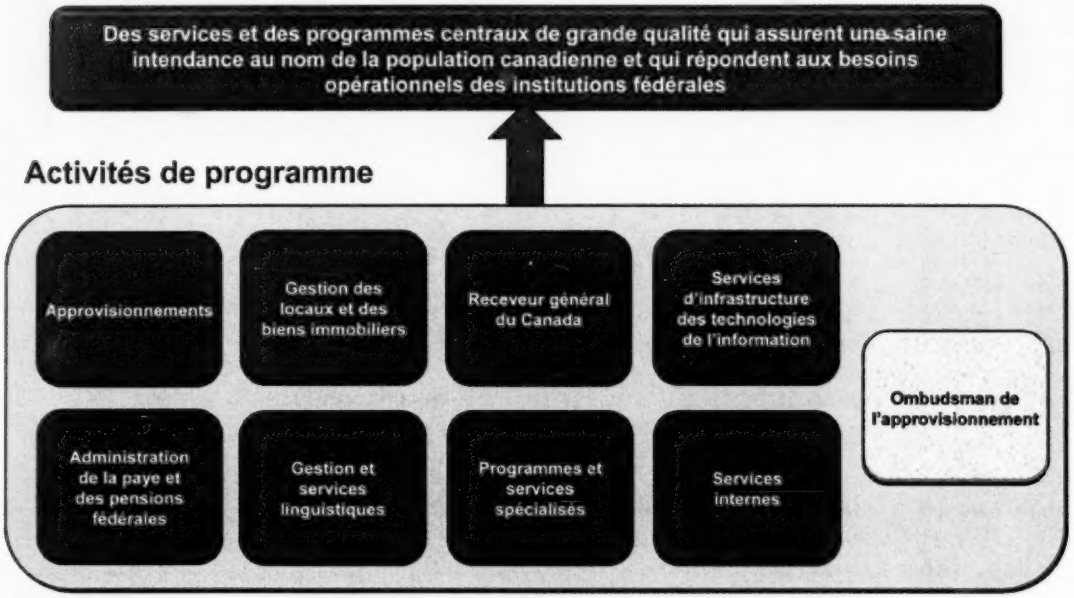
L'objectif du Ministère consiste à gérer ses activités de façon à accroître la responsabilisation et à offrir des services à valeur ajoutée à ses clients et à la population canadienne. Pour ce faire, TPSGC :

- injecte, par l'entremise des marchés publics, plus de 14 milliards de dollars par année dans l'économie canadienne;
- émet plus de 14,5 millions de paiements fédéraux de rémunération et de pension à la population canadienne;
- fournit des locaux aux parlementaires et à plus de 255 000 fonctionnaires fédéraux dans quelque 1 800 emplacements partout au Canada;
- fournit chaque année des services de traduction et d'interprétation pour plus de 1 800 séances du Parlement ainsi que pour 1,7 million de pages pour le compte d'autres organisations fédérales;
- traite, à titre de receveur général du Canada, des mouvements de trésorerie représentant plus de 1,99 billion de dollars.

Résultats stratégiques et Architecture des activités de programme

L'Architecture des activités de programme (AAP) de TPSGC, approuvée par le Conseil du Trésor, contribue à l'atteinte du résultat stratégique du Ministère, à savoir fournir des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales. Le tableau ci-après présente les neuf activités de programme comprises dans l'AAP de TPSGC.

Résultat stratégique



Remarque : Bien qu'il s'agisse d'une activité de programme de TPSGC, le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement doit mener ses activités d'une manière impartiale et indépendante. Les renseignements sur ses activités et les résultats de son rendement sont fournis dans le rapport annuel de l'ombudsman de l'approvisionnement, qui est présenté à chaque chambre du Parlement après l'exercice par le ministre de TPSGC, conformément aux exigences législatives.

Sommaire du rendement

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 étaient une excellente vitrine pour présenter le Canada au monde. Quelque 31 ministères, dont TPSGC, ont travaillé ensemble et joué un rôle d'une grande importance dans la tenue des Jeux olympiques. TPSGC a offert des services essentiels touchant notamment la traduction, l'approvisionnement, les biens immobiliers, la technologie de l'information (TI) et les communications à ces ministères et organismes fédéraux, ce qui leur a permis de remplir leurs mandats et leurs engagements dans le cadre des Jeux olympiques et paralympiques. La rétroaction obtenue de ces groupes a été excellente et des résultats tangibles de nos efforts ont pu être constatés sur le terrain pendant toute la durée des Jeux.

Le Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010 définissait également d'autres engagements pour l'année, entre autres, améliorer les achats militaires et les achats importants en simplifiant le processus d'approvisionnement; moderniser les systèmes d'administration des pensions et de la paye; faire des investissements pour protéger l'intégrité architecturale de la Cité parlementaire; moderniser nos activités immobilières pour offrir de meilleurs services aux clients et optimiser l'utilisation des ressources pour les contribuables; travailler avec d'autres ministères fédéraux à améliorer la performance environnementale des opérations gouvernementales; diriger la transformation de la technologie de l'information à l'échelle du gouvernement; assurer l'accès à un bassin de professionnels compétents pour répondre à la demande croissante de services de traduction et d'interprétation; et travailler pour simplifier les processus de notre Programme de la sécurité industrielle.

En 2009, nous avons fait d'importants progrès à l'égard de toutes ces priorités : en ce qui concerne l'approvisionnement, nous avons demandé aux membres de l'industrie des conseils quant à la manière d'améliorer notre méthode d'achat dans le secteur maritime; on a tenu compte de leurs commentaires dans la préparation de la Stratégie

nationale d'approvisionnement en matière de construction navale. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec d'autres ministères gouvernementaux à l'élaboration d'un ensemble de cibles, de mesures de rendement et de responsabilités afin d'assurer l'écologisation des opérations gouvernementales. Nous avons entrepris des projets pour permettre la réinstallation des parlementaires, du personnel et des services opérationnels dans la Cité parlementaire et attribué un contrat pour entreprendre la restauration de l'édifice Wellington. De plus, nous avons développé une structure et une méthode pour la transformation de la technologie de l'information et terminé le volet 1 de l'Étude de faisabilité des centres de données.

En ce qui concerne la transformation de l'administration des pensions, nous avons mis en œuvre une gamme d'applications de TI pour améliorer le service à la clientèle et nous avons conçu et développé de nouveaux composants de base du système de pensions de retraite pour les comptes de cotisants et entrepris la transformation de l'administration de la paye, un important projet visant le remplacement du système de paye du gouvernement vieux de 40 ans. En juillet 2009, nous avons également lancé le Programme de renforcement du secteur langagier au Canada qui donne suite aux engagements pris par le gouvernement dans la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : agir pour l'avenir*. Ce programme vise à appuyer le perfectionnement d'une main-d'œuvre canadienne qualifiée et à renforcer la capacité du secteur langagier au Canada.

Ces réalisations sont décrites de manière plus détaillée dans la section 2.

Outre ces réalisations, TPSGC a établi, au cours du dernier exercice financier, une nouvelle stratégie de service à la clientèle comportant six éléments : 1) des ententes ministérielles de services qui permettent de cerner les priorités conjointes de TPSGC et des ministères clients et de définir les services offerts par TPSGC à ces derniers; 2) des normes de service, afin d'améliorer notre capacité à mesurer notre rendement; 3) une description des nouvelles offres de service de TPSGC; 4) une approche renouvelée de la mobilisation de la clientèle pour bien définir les besoins et les priorités des clients et assurer une compréhension commune de ces derniers; 5) des outils de mesure et de suivi plus efficaces du niveau de satisfaction des clients, y compris un baromètre client et; 6) une culture mettant l'accent sur la prestation de services axée sur le client.

TPSGC et le Plan d'action économique du Canada

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada joue un rôle important dans la mise en œuvre du *Plan d'action économique du Canada*. À titre de principal gardien des biens appartenant à l'État, le Ministère a accéléré les travaux de réparation et de rénovation des infrastructures qui appartiennent à l'État, amélioré l'accessibilité à ses immeubles, procédé à la réfection de 4 de ses 11 ponts, élaboré un plan pour l'avenir du Manège militaire situé près de la Grande-Allée, à Québec, fait avancer les travaux dans bon nombre de sites contaminés et réparé une partie de la route de l'Alaska. Grâce à nos services architecturaux et techniques, nous avons également aidé d'autres ministères à mettre en œuvre leurs projets dans le cadre du Plan d'action économique du Canada.

En plus de son volume de travail habituel, TPSGC a réalisé, dans un court délai, un grand nombre de projets nécessitant une surveillance accrue et davantage de rapports. TPSGC a recouru à ses réseaux existants, à ses bonnes pratiques opérationnelles et à ses processus améliorés d'établissement de rapports et de surveillance pour relever ce défi et garantir l'optimisation des ressources obtenues dans le cadre du Plan d'action économique du Canada.

Rendement de TPSGC dans le cadre de la première année du Plan d'action économique du Canada

Mesure financière	Objectif	Données réelles
Pourcentage du budget de 237 M$ qui a été dépensé	95 %	95,9 % (1 623 projets entrepris et 1 334 projets achevés)

Sommaire du rendement et des ressources financières et humaines

		2009-2010 (en millions de dollars)			
Activité de programme	2008-2009 Dépenses réelles	Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles*
Approvisionnements	146,0	110,4	110,4	145,6	135,7
Gestion des locaux et des biens immobiliers	1 727,4	1 674,5	2 157,3	2 205,9	1 875,5
Receveur général du Canada	115,0	131,2	131,2	132,4	113,9
Services d'infrastructure des technologies de l'information	1,3	14,4	14,4	28,4	6,6
Administration de la paye et des pensions fédérales	41,9	31,6	31,6	46,1	43,6
Gestion et services linguistiques	68,5	62,7	70,2	79,3	65,5
Programmes et services spécialisés	76,9	87,3	87,3	109,1	99,9
Ombudsman de l'approvisionnement	3,7	4,3	4,3	4,7	4,0
Services internes	278,7	271,1	269,6	353,1	322,5
TOTAL DU MINISTÈRE	**2 459,4**	**2 387,5**	**2 876,3**	**3 104,6**	**2 667,2**
Moins : Recettes non disponibles	68,8	30,4	30,4	79,1	79,1
Plus : Coûts des services reçus à titre gracieux	57,0	S/O	S/O	S/O	S/O
COÛT NET POUR LE MINISTÈRE	**2 447,6**	**2 357,1**	**2 845,9**	**3 025,5**	**2 588,1**
Ressources humaines			31 mars 2009	31 mars 2009	Différence
Équivalents temps plein (ETP)**			13 928,0	13 656,5	(271,5)

* Remarque : Dépenses réelles selon les autorisations parlementaires utilisées dans l'exercice courant.

** L'écart entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP participant aux activités de programme de TPSGC est en partie attribuable aux changements dans la façon dont TPSGC fait le suivi des ETP et établit des rapports sur ceux-ci. Pour l'exercice 2009-2010, TPSGC a cessé d'utiliser son système financier afin d'établir des rapports sur les ETP et a mis en place une nouvelle méthode fondée sur la détermination de la population active au moyen de son système de ressources humaines. Ce changement a eu des répercussions sur la comparabilité des données relatives aux ETP à l'échelle du Ministère d'un exercice à l'autre. L'écart entre le nombre global prévu d'ETP travaillant dans le Ministère en 2009-2010 et le nombre réel d'ETP est inférieur à 1,9 %. Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur l'écart dans le nombre d'ETP, veuillez consulter la section 2 du présent rapport. Il faut préciser que les chiffres prévus sont des projections alors que les chiffres réels sont fondés sur le dénombrement de la population active. Les fluctuations dans les chiffres sur les ETP ne correspondent pas nécessairement aux fluctuations dans les dépenses.

Contribution des priorités au résultat stratégique

Les activités de programme de TPSGC, qui appuient les ministères et organismes fédéraux, sont harmonisées avec le secteur des dépenses des Affaires gouvernementales du cadre de préparation des rapports établis par le Secrétariat du Conseil du Trésor (voir le cadre pangouvernemental dans *Le rendement du Canada de 2009-2010*). Plus précisément, l'ombudsman de l'approvisionnement contribue au secteur de résultats « Gouvernement fédéral transparent, redevable et responsable » du gouvernement du Canada, tandis que les autres activités de programme de TPSGC contribuent au secteur de résultats « Rouages gouvernementaux bien gérés et bien rodés ».

Le résultat stratégique de TPSGC consiste à fournir « des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales ». Nos efforts pour appuyer ce résultat comprennent les 14 priorités clés sur le plan opérationnel et de la gestion décrites dans le tableau suivant, et qui figurent également dans bon nombre des activités de programme présentées dans la deuxième partie de ce rapport. L'indicateur de rendement pour chacune des priorités est harmonisé aux engagements pris dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010 qui peut être consulté à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2009-2010/inst/svc/svc01-fra.asp#s1b

PRIORITÉ OPÉRATIONNELLE	Type	Activité de programme	Description et situation relative au rendement
Achats militaires et achats principaux	En cours	Approvisionnements	En 2009, le gouvernement du Canada a lancé bon nombre d'initiatives pour faire participer directement l'industrie à ses efforts visant à rationaliser davantage ses processus d'approvisionnement et à accroître l'efficacité des acquisitions importantes et d'ordre militaire. Les efforts continus déployés par le gouvernement afin de consulter l'industrie plus tôt et plus souvent au cours du processus d'approvisionnement (p. ex. échanger des ébauches de documents et organiser des journées de l'industrie ainsi que des consultations auprès de l'industrie, comme un forum avec des représentants de l'industrie de la construction navale et des consultations sur les acquisitions d'ordre militaire menées auprès de l'Association des industries canadiennes de défense et de sécurité) lui permettent de mieux comprendre la capacité de l'industrie. Ils permettent également à cette dernière de fournir des commentaires quant à l'élaboration d'options détaillées et viables pour ses futurs achats. En outre, TPSGC a suscité l'intérêt de l'industrie et travaillé avec celle-ci dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, ce qui a permis à la Garde côtière canadienne d'obtenir 175 millions de dollars en vue d'acheter 98 nouveaux bateaux et de réparer et de moderniser 40 grands navires. Plusieurs contrats ont été attribués à la suite de processus concurrentiels, et des travaux sont en cours dans des chantiers navals partout au pays. Les investissements effectués dans le cadre du Plan d'action économique du Canada ont stimulé l'économie de façon importante, facilité la création d'emplois et permis de faire progresser les projets de la Garde côtière susmentionnés afin qu'ils soient mis en œuvre dans un délai de deux ans plutôt que de dix ans, comme il était d'abord prévu. **État : Atteint en entier**
Renouvellement des achats (modernisation)	En cours	Approvisionnements	En s'appuyant sur le nouveau modèle opérationnel du Programme des approvisionnements, TPSGC a aidé les ministères clients à maximiser leurs pouvoirs d'achat en ce qui concerne les articles de faible valeur ainsi que les biens et les services obtenus au moyen d'offres à commandes ou d'arrangements en matière d'approvisionnement. De plus, TPSGC a amélioré les outils existants et mis en œuvre de nouveaux projets visant à moderniser et à rationaliser l'approvisionnement ainsi qu'à accroître les occasions de libre-service. On a notamment amélioré l'Index des offres à commandes et le système de gestion des dépenses. Le projet de numéro d'entreprise commun, dont l'objectif est d'établir une inscription unique pour les fournisseurs qui souhaitent faire des affaires avec le gouvernement du Canada, a été approuvé. TPSGC travaille actuellement à la conception du site Web « Achats et ventes », qui offrira, dès l'automne 2010, un point d'accès unique aux fournisseurs et aux ministères clients. En outre, des efforts continus ont été déployés pour automatiser et simplifier le processus d'approvisionnement ainsi que pour rationaliser les services en ligne offerts aux clients. Cet important engagement présentera certains défis, notamment en ce qui concerne la gestion de projets et la gérance des ressources. Un sondage de base sur la satisfaction de la clientèle a été réalisé en 2009. Un plan d'action visant à donner suite aux résultats de celui-ci a été élaboré, et il est actuellement mis en œuvre, y compris notre engagement à établir des mesures et des normes solides en matière de service. Nous reconnaissons que l'atteinte de nos objectifs dans ce domaine nécessitera une attention et des efforts soutenus. **État : Atteint en entier**

PRIORITÉ OPÉRATIONNELLE	Type	Activité de programme	Description et situation relative au rendement
Modernisation des biens immobiliers	En cours	Gestion des locaux et des biens immobiliers	TPSGC a poursuivi la modernisation de ses activités immobilières tout en appliquant avec rigueur le Plan d'action économique du gouvernement du Canada grâce à l'adoption de pratiques exemplaires en matière de gestion dans tous les secteurs d'activité du Ministère. Des stratégies d'investissement ont été élaborées pour améliorer notre gestion de portefeuille, et nos relations avec les employés ont été stimulées au moyen d'une initiative de mobilisation bien définie. Des mécanismes pour améliorer notre capacité en matière de prestation de services par l'entremise d'ententes d'exécution par des tiers ont été étudiés ainsi que l'adoption de processus normalisés dans le secteur des biens immobiliers appuyés par une solution immobilière intégrée appelée *Projet de transformation des activités et des systèmes des Biens immobiliers* (PTASBI). Cette solution intégrée, qui remplacera 22 systèmes actuels, permettra de réduire les coûts opérationnels et d'améliorer les rapports administratifs, ce qui donnera lieu à un processus décisionnel amélioré. S'ils le désirent, d'autres ministères pourront utiliser la solution immobilière intégrée, qui s'appellera *NOVUS*, afin de moderniser leurs processus et leurs systèmes immobiliers. À la suite de la demande de propositions lancée en 2008 afin de répondre à ce besoin, le Ministère a reçu un plus grand nombre de soumissions que prévu. Cependant, durant la phase d'évaluation des soumissions, des problèmes ont été cernés et ont entraîné l'annulation de la demande de propositions et le lancement d'un nouvel appel d'offres. Une demande de propositions concurrentielle est en cours, et l'attribution du contrat est maintenant prévue pour mai 2011. **État : Atteint en majeure partie**
Écologisation des opérations gouvernementales	En cours	Programmes et services spécialisés	TPSGC a travaillé en étroite collaboration avec d'autres ministères gouvernementaux à l'élaboration d'un ensemble d'objectifs, de mesures du rendement et de responsabilités en matière d'écologisation des opérations gouvernementales, lesquels portent notamment sur la réduction des émissions de gaz à effet de serre, l'écologisation de l'approvisionnement, les bâtiments durables, la gestion des déchets électroniques, la gestion de l'impression, la consommation de papier et l'écologisation des réunions. **État : Atteint en entier**
Projet de la Cité parlementaire (vision et plan à long terme)	En cours	Gestion des locaux et des biens immobiliers	TPSGC continue d'élaborer et de mettre en œuvre des projets dans le cadre de la vision et du plan à long terme, et il a entrepris et achevé des projets visant la réinstallation des parlementaires, du personnel et des services de soutien opérationnel depuis la Colline du Parlement vers des emplacements situés à l'extérieur du site. Les travaux comprennent l'achèvement d'un centre de production alimentaire et la construction des salles de réunion de l'édifice du canal Rideau (financée au moyen du Programme accéléré d'infrastructures) ainsi que l'aménagement et le déménagement de plusieurs bureaux parlementaires dans divers endroits. De plus, un contrat a été attribué pour commencer les travaux de restauration de l'édifice Wellington. Lorsque ces travaux seront terminés, l'édifice de l'Est pourra être libéré et restauré. TPSGC s'est également engagé à collaborer avec les intervenants afin de renforcer la structure de gouvernance qui régit la mise en œuvre de la vision et du plan à long terme. **État : Atteint en entier**

PRIORITÉ OPÉRATIONNELLE	Type	Activité de programme	Description et situation relative au rendement
Services partagés des technologies de l'information	En cours	Services d'infrastructure des technologies de l'information	TPSGC s'est engagé à offrir un ensemble uniforme de produits et de services liés à l'infrastructure de technologie de l'information à l'échelle du gouvernement afin de permettre aux ministères fédéraux de respecter leurs priorités. En partenariat avec divers ministères et organismes, TPSGC a conçu et mis à l'essai plusieurs nouveaux produits et services, tels que les services de collaboration avec Santé Canada, le service Web de gestion de dossiers et de documents avec le ministère de la Justice et les services partagés de réseau métropolitain avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international. TPSGC procède à une transformation des TI à l'échelle du gouvernement dans le cadre de l'initiative des services partagés des TI, ce qui comprend le réseau partagé d'entreprise, le regroupement des centres de données, la sécurité des TI et les services de gestion d'ordinateurs de bureau. Dans le cadre de cette initiative, TPSGC sollicite la participation des ministères et des organismes clients à l'élaboration de nouvelles technologies qui contribuent au renouvellement des services et à la satisfaction de leurs besoins opérationnels. Étant donné qu'une grande variété de technologies sont utilisées dans l'ensemble du gouvernement du Canada, l'assurance que les projets pilotes entrepris sont appropriés pour les clients et que ses services continuent d'être pertinents et rentables représente un défi pour TPSGC. En vue d'atténuer et de relever ce défi, TPSGC collabore directement avec les ministères et les organismes clients afin de comprendre clairement leurs besoins et de s'assurer que les produits et les services existants ou faisant l'objet d'un projet pilote sont appropriés. TPSGC examine également son catalogue de produits et de services de gestion de l'information (GI) et de TI afin qu'il soit plus convivial et axé sur les affaires. **État : Atteint en entier**
Transformation de l'administration des pensions	En cours	Administration de la paye et des pensions fédérales	En juin 2007, TPSGC a reçu l'autorisation de procéder à la transformation de l'administration des pensions. Cette transformation vise à remplacer l'infrastructure de systèmes désuète et à centraliser la prestation des services de pension de TPSGC à Shediac (Nouveau-Brunswick). Ce projet, qui s'appuie sur les nouvelles technologies, permettra de rationaliser les coûts, de mettre en œuvre de nouveaux services Web modernes et d'accroître la fiabilité des services aux clients. Le projet, qui est maintenant rendu à la moitié de la phase de mise en œuvre, sera achevé en 2011-2012, dans les 60 jours de la date d'achèvement prévue. En 2009-2010, la mise en œuvre d'une gamme d'applications de TI visant le service à la clientèle a été terminée. Ces applications touchent principalement la gestion des cas, le flux de travail et la gestion du volume de travail; de plus, l'imagerie documentaire a été entièrement intégrée à la nouvelle solution pour l'administration des pensions. La conception et l'élaboration des nouvelles composantes de base du système de pensions pour les comptes des cotisants sont terminées et elles sont maintenant soumises à des essais rigoureux. De plus, TPSGC a terminé la centralisation de deux services durant cet exercice, pour un total de huit. Il ne reste que quatre services à centraliser. **État : Atteint en entier**

PRIORITÉ OPÉRATIONNELLE	Type	Activité de programme	Description et situation relative au rendement
Transformation de l'administration de la paye	En cours	Administration de la paye et des pensions fédérales	TPSGC a lancé la transformation de l'administration de la paye en octobre 2009, après avoir été autorisé à commencer la phase préliminaire de la transformation, y compris l'adoption d'un nouveau modèle de prestation de services dans l'ensemble du gouvernement. Grâce au remplacement du système et à la modernisation des processus, TPSGC accroîtra l'efficience de la prestation de services et générera d'importantes économies opérationnelles à l'échelle du gouvernement, notamment au moyen de nouvelles fonctions de libre-service sur le Web pour les gestionnaires et les employés. En 2009-2010, TPSGC a effectué une analyse de rentabilisation, déterminé les coûts importants et défini les activités de projet. Nous avons mené un processus de demande de renseignements, touchant le processus d'approvisionnement, rempli la documentation pour une demande de propositions, consolidé les processus opérationnels et le concept d'opération, puis entrepris des consultations auprès des ministères. Le nouveau modèle de prestation de services d'administration de la paye est en cours d'examen. **État : Atteint en majeure partie**
Renouvellement des services de traduction	En cours	Gestion et services linguistiques	Pour assurer le renouvellement de son effectif, le Bureau de la traduction de TPSGC continue d'offrir des stages aux étudiants universitaires, de réaliser des activités de recrutement postsecondaire et d'exécuter son programme d'apprentissage interne. Toutefois, le recrutement en interprétation constitue un défi en raison du faible taux de diplômés dans ce domaine. Pour remédier à la pénurie croissante de ressources langagières qualifiées au Canada, TPSGC a mis en place, à la suite de l'annonce par le gouvernement fédéral de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013, le Programme de renforcement du secteur langagier au Canada, qui vise à appuyer la formation d'une main-d'œuvre qualifiée et à renforcer la capacité du secteur langagier. Afin de gérer les départs à la retraite, le Bureau intègre également à ses procédures opérationnelles des technologies langagières en vue d'augmenter sa productivité et d'optimiser ses frais d'exploitation. Par ailleurs, le Bureau devra obtenir un financement à long terme afin de continuer à fournir des services linguistiques au Parlement et de se doter des ressources humaines hautement qualifiées dont il a besoin pour traiter la charge de travail et répondre aux nouveaux besoins opérationnels du Parlement. **État : Atteint en entier**
Programme de la sécurité industrielle	En cours	Programmes et services spécialisés	Le Programme de la sécurité industrielle appuie le Programme accéléré d'infrastructures (PAI) de TPSGC en traitant les listes de vérification des exigences relatives à la sécurité et en soumettant les entreprises ainsi que les employés des entrepreneurs à une enquête de sécurité, tout en respectant les délais de traitement prescrits. Nous avons été en mesure d'accélérer les délais de traitement en simplifiant certains processus. Nous avons également demandé à nos partenaires de trouver des solutions pour rendre le processus plus efficace pour le gouvernement et le secteur privé et nous les avons consultés au sujet de nos mesures du rendement, de nos normes de service et de nos plans de transformation opérationnelle. Pour appuyer le PAI, le Programme de la sécurité industrielle a été en mesure d'accélérer certains processus et il déterminera si certaines modifications pourraient servir à des activités futures. **État : Atteint en entier**

Remarque : Pour les priorités en cours, l'état « Atteint en majeure partie » ou « Atteint en entier » concerne la situation des activités connexes qui étaient prévues pour 2009-2010.

PRIORITÉS DE GESTION	Type	Activité de programme	Description et situation relative au rendement
Une main-d'œuvre pour l'avenir	En cours	Services internes	Comme l'indique le Plan intégré de gestion des ressources humaines (PIGRH) de TPSGC mis à jour pour 2009-2012, le Ministère continue de mettre l'accent sur la solidification des assises concernant la gestion des personnes et sur le renouvellement de la fonction publique. Le Ministère a conçu un modèle de gestion des personnes afin de faciliter la mise en œuvre des moteurs de la gestion des personnes du Secrétariat du Conseil du Trésor, a accompli d'importants progrès dans le domaine du recrutement et du perfectionnement et a réussi à conserver ses employés. De plus, TPSGC a mis en œuvre un ensemble complet d'outils de gestion du changement et une stratégie d'apprentissage connexe à l'appui du cadre de gestion du changement actuel et de son engagement à accroitre sa capacité en matière de gestion du changement. La haute direction de TPSGC est toujours soucieuse de maintenir un milieu de travail sain, productif et sûr en tenant compte de la rétroaction des employés recueillie dans le cadre du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. **État : Atteint en entier**
Renouvellement des systèmes à l'appui des principes fondamentaux de gestion	En cours	Services internes	Pour raffermir les principes fondamentaux de gestion de TPSGC, le Ministère a satisfait à ses engagements dans plusieurs secteurs clés : 1) gestion budgétaire améliorée; 2) établissement de rapports sur le système SIGMA-SAP; 3) mise en œuvre d'un contrôle interne; 4) démonstration d'une gestion financière efficace par l'obtention de la cote « A » pour les comptes publics; 5) élaboration d'un plan d'investissement intégré pour TPSGC. TPSGC a renforcé sa gestion budgétaire grâce à un suivi financier mensuel amélioré, à un cadre de gestion budgétaire renouvelé et à des responsabilités plus rigoureuses. La Direction générale des finances a également continué à mettre en place un nouveau système financier au sein de TPSGC et à produire les rapports obligatoires pour 2009-2010 en respectant les exigences en matière de qualité et de délais du Conseil du Trésor et du receveur général. Dans le cadre du modèle de direction financier, d'importants progrès ont été accomplis relativement à la mise en œuvre d'un système de contrôle interne sur la communication de l'information financière. Le Ministère a conservé une cote « A » pour ses comptes publics, ce qui démontre la solidité et la rigueur des processus de TPSGC en ce qui concerne les processus de communication de l'information financière. Qui plus est, d'importants progrès ont été accomplis dans l'élaboration d'un plan d'investissement intégré et d'un plan d'investissement en technologie de l'information conçus pour améliorer la gestion financière des immobilisations et des achats de TPSGC. Dans l'ensemble, TPSGC a obtenu une cote verte pour le CRG, car il a fait preuve d'un solide leadership pour son efficacité en matière de gestion financière et de contrôle. **État : Atteint en entier**
Excellence de l'organisation	En cours	Services internes	TPSGC continue de concevoir de nouveau des processus clés dans le but de réaliser des programmes et d'offrir des services qui répondent invariablement aux besoins des clients ou qui les dépassent, qui sont conformes aux exigences en matière de lois, de règlements et de politiques, et qui respectent les normes établies. Jusqu'à maintenant, plus de 40 projets ont été entrepris, et les résultats sont en cours d'achèvement. Les avantages comprennent l'établissement de pratiques exemplaires, de processus d'assurance et de contrôle de la qualité améliorés, et de procédures à jour et uniformes. Ces avantages ont permis d'améliorer les services aux clients et aux fournisseurs. **État : Atteint en majeure partie**

PRIORITÉS DE GESTION	Type	Activité de programme	Description et situation relative au rendement
Gestion des risques	En cours	Services internes	Tout en continuant de perfectionner les outils existants, TPSGC a élaboré d'autres outils et mécanismes de gestion des risques afin d'appuyer les programmes et les priorités du Ministère, y compris le PAI, et de cerner, de surveiller et de gérer les risques. Au moyen d'une approche proactive, TPSGC mettra la gestion de la qualité à l'avant-plan de la gestion des risques et utilisera une méthode de contrôle de l'évaluation des risques. Le profil de risque ministériel est mis à jour régulièrement afin de cerner et d'évaluer les principaux risques internes à l'échelle ministérielle ainsi que de faciliter l'élaboration de stratégies ministérielles de réponse aux risques. TPSGC a établi le profil de risques opérationnels du Ministère afin de gérer, en partie, les risques résiduels. **État : Atteint en entier**

Les neuf activités de programme de TPSGC contribuent à l'atteinte de son résultat stratégique. Les résultats de cet indicateur ont été calculés en fonction de l'atteinte des résultats prévus pour chaque activité de programme. Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la façon dont les résultats prévus pour chaque activité de programme ont été atteints, veuillez consulter la section 2 du présent rapport.

Résultat stratégique	Indicateur de rendement	Objectif	Date d'achèvement	Résultats
Des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales.	Pourcentage des programmes et des services qui atteignent les résultats prévus, y compris les niveaux de service et les normes publiées.	95 %	31 mars 2010	84,2 %

Analyse des risques

TPSGC a adapté son programme de gestion des risques à son contexte stratégique et opérationnel. Ses principes et ses pratiques en matière de gestion des risques le guident vers la mise dans place d'une culture soucieuse des risques dans le cadre de laquelle l'analyse des risques sert à orienter les processus de planification des activités et de prise de décisions ainsi que les processus organisationnels.

La politique de gestion intégrée des risques (GIR) de TPSGC a été la pierre angulaire pour l'établissement d'un cadre officiel de gestion des risques et l'orientation en matière de gestion des risques à tous les niveaux de l'organisation. Le profil de risque du Ministère, des directions générales et des régions ainsi que le profil de risque opérationnel sont des documents fondamentaux utilisés pour cerner et gérer les risques liés aux engagements et aux priorités du Ministère. En réponse à ces risques, TPSGC a élaboré et mis en œuvre des outils normalisés pour évaluer les risques relatifs à l'approvisionnement des cadres de risque tels que ceux qui ont été établis pour le Programme accéléré d'infrastructures et l'initiative environnementale et de la formation et un guide sur la gestion des risques pour perfectionner les compétences et développer une meilleure capacité dans ce sens. TPSGC a également offert des conseils fonctionnels et de l'orientation pour aider les responsables du risque à évaluer les risques liés aux initiatives ministérielles clés, comme la modernisation des services et systèmes de pensions.

Compte tenu des compressions budgétaires et de l'examen stratégique, la mise en application continue du programme de gestion des risques aidera TPSGC à réaliser des gains d'efficacité et des économies de coûts ainsi qu'à améliorer le rendement, à faire preuve d'une plus grande transparence et à tirer profit des occasions.

Voici les risques pour TPSGC en 2009-2010 qui ont été ciblés à partir du profil de risque du Ministère et du récent profil de risque opérationnel :

- un manque de ressources humaines qualifiées (en raison du grand nombre de départs à la retraite, d'une pénurie de main-d'œuvre qualifiée dans des domaines précis et de la difficulté à maintenir en poste les employés) dans des secteurs importants de TPSGC;
- la capacité de l'infrastructure de GI-TI à fournir des renseignements adéquats pour la prise de décisions.

Le Cadre de gestion intégrée des risques du Ministère fait l'objet d'un examen en vue de tenir compte de l'environnement opérationnel complexe de ses activités. TPSGC établit des politiques et des lignes directrices visant à évaluer les risques liés aux approvisionnements et aux projets immobiliers à l'échelle nationale. Il adopte également des pratiques exemplaires en matière de gestion des risques élaborées par l'Organisation internationale de normalisation.

Profil des dépenses

Les fluctuations dans le Budget principal des dépenses résultent du nouveau financement et du financement auquel on a mis fin dans le cadre des initiatives ministérielles. La réduction nette pour 2008-2009 peut s'expliquer par le transfert de fonds à l'Agence du revenu du Canada pour les locaux à bureaux (compensé par les autorisations de recettes nettes supplémentaires en vertu d'un crédit) et l'augmentation nette en 2009-2010 est attribuable à la restauration des ouvrages techniques vieillissants.

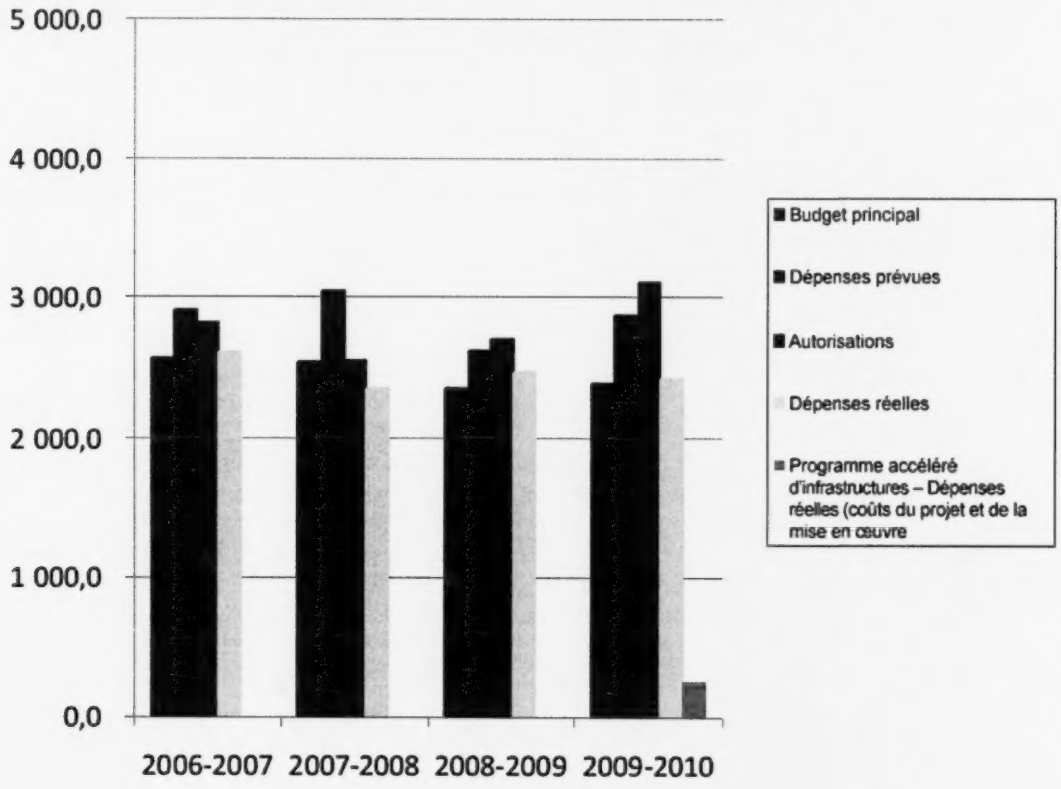
Dans le cadre du Budget de 2009 et à l'appui du Plan d'action économique du Canada, le Programme accéléré d'infrastructures (PAI) de TPSGC a obtenu un financement de 432,5 millions de dollars sur deux ans, ainsi que 52,5 millions de dollars pour appuyer la prestation du PAI de TPSGC, et les initiatives des autres ministères gouvernementaux associées au Plan d'action économique. Une somme de 237,3 millions de dollars a été allouée en 2009-2010 pour le financement du projet de PAI auquel s'ajoutent 22,9 millions de dollars pour les coûts de mise en œuvre. De ces sommes, 227,5 millions de dollars ont été consacrés au projet de PAI et 17,6 millions de dollars, aux coûts de mise en œuvre. Au total, cela représente 9,2 p. 100 des dépenses ministérielles réelles.

Les dépenses prévues représentent le Budget principal des dépenses, les fonds affectés dans le cadre financier aux initiatives approuvées après l'établissement du Budget principal des dépenses, ainsi que les annonces du Budget. Les dépenses prévues deviennent des autorisations après l'approbation des présentations au Conseil du Trésor et d'autres transferts.

Les principaux écarts entre les autorisations et les dépenses réelles (péremption) pour toutes les années sont principalement attribuables aux retards causés par des facteurs incontrôlables et imprévisibles comme les fluctuations du marché, les retards dans les processus d'appel d'offres, les changements dans les plans et les spécifications, les problèmes liés à la capacité interne, qui influent tous sur l'exécution des travaux de réparation et d'aménagement associés aux projets d'immobilisations et aux projets de gestion des locaux des Biens immobiliers. En raison de ces retards les fonds ont été réaffectés aux années subséquentes. En 2008-2009, le Ministère a réagi à la crise économique de 2008 en s'imposant des restrictions, relativement aux incertitudes, afin de ne pas dépasser les autorisations. Ces mesures de restriction des dépenses ont permis de réaliser des économies et d'améliorer le rendement.

On a effectué une analyse plus poussée des ressources non utilisées en 2009-2010. Le Ministère étant fortement dépendant de ses revenus, il possède un fonds pour imprévus auquel il pourrait avoir recours en cas d'insuffisance des revenus. Dans le même ordre d'idées, le Ministère prévoit des fonds pour imprévus, pour les projets d'envergure, au cas où les risques se concrétiseraient. Étant donné que les risques ne se sont pas concrétisés, les fonds sont demeurés inutilisés. Il est toujours très difficile de faire des prévisions exactes et la question fera l'objet d'un examen spécial. Une bonne gestion des affaires, et notamment l'obtention de soumissions à un prix inférieur à ce qui était prévu ainsi que des négociations de baux fructueuses, a aussi contribué à la péremption. Enfin, le cycle de financement de notre crédit pour dépenses en capital ne correspond pas à la nature pluriannuelle de ses projets et le Ministère essaie de régler la question avec les organismes centraux.

Tendances des dépenses à TPSGC



Crédits et postes législatifs

Crédit ou poste législatif	Crédit ou élément législatif	2009-2010 (en millions de dollars) Total – Budget principal des dépenses	Total – Dépenses prévues*	Autorisations totales**	Dépenses réelles
1	Dépenses de fonctionnement	1 947,5	2 164,1	2 550,6	2 221,9
5	Dépenses en immobilisations	349,1	621,4	426,9	357,3
(L)	Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	78,4	78,4	112,7	112,7
(L)	Fonds renouvelable des Services immobiliers	10,0	10,0	10,0	(18,0)
(L)	Fonds renouvelable d'aliénation des biens immobiliers	(5,2)	(5,2)	(9,8)	(5,0)
(L)	Fonds renouvelable des Services optionnels	-	-	-	(0,5)
(L)	Fonds renouvelable des Services communs de télécommunications et d'informatique	6,1	6,1	9,1	(5,8)
(L)	Fonds renouvelable de Conseils et Vérification Canada	(3,6)	(3,6)	(3,6)	-
(L)	Fonds renouvelable du Bureau de la traduction	5,1	5,1	5,1	1,1
(L)	Fonds renouvelable de la Production de défense	-	-	-	-
(L)	Paiements en remplacement d'impôts fonciers versés aux municipalités et à d'autres autorités taxatrices	-	-	1,1	1,1
(L)	Recouvrement des montants crédités aux recettes d'exercices antérieurs	-	-	2,1	2,1
(L)	Dépenses des produits de la vente des biens excédentaires de l'État	-	-	0,3	0,2
TOTAL DU MINISTÈRE		**2 387,5**	**2 876,4**	**3 104,6**	**2 667,2**

Les montants entre parenthèses représentent un surplus (recettes supérieures aux dépenses).

* Remarque 1 : Le total des dépenses prévues correspond au montant inclus dans le Rapport sur les plans et les priorités du Ministère de 2009-2010 et indique les montants prévus au début de l'exercice.

** Remarque 2 : Les autorisations totales comprennent le Budget principal des dépenses de 2009-2010 plus le Budget supplémentaire des dépenses, les transferts des crédits du Conseil du Trésor (15 – Rajustements de la rémunération; 25 – Report du budget de fonctionnement; 30 – Besoins en matière de rémunération; 35 – Initiatives d'exécution du budget).

Résultat stratégique

Le résultat stratégique de TPSGC consiste à fournir des services et des programmes centraux de grande qualité qui assurent une saine intendance au nom de la population canadienne et qui répondent aux besoins opérationnels des institutions fédérales.

Activités de programme

La présente section décrit les neuf activités de programme de TPSGC ainsi que les résultats prévus, les indicateurs de rendement et les objectifs connexes. De plus, la section comprend un aperçu des ressources humaines et financières, les points saillants de la planification et les avantages qu'offre chaque activité de programme à la population canadienne. Le site Web du Ministère contient des renseignements supplémentaires, à www.tpsgc-pwgsc.gc.ca.

1. Approvisionnements

Cette activité de programme présente TPSGC comme le principal fournisseur de services d'achat du gouvernement, offrant aux organisations fédérales une vaste gamme de solutions d'approvisionnement, comme des contrats spécialisés, des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement. Le rôle de TPSGC dans ce domaine consiste à fournir en temps utile à la population canadienne et au gouvernement fédéral des services d'achat et des services communs connexes à valeur ajoutée.

Avantages pour la population canadienne

Chaque année, en moyenne, TPSGC facilite l'acquisition de biens et de services, au meilleur rapport qualité-prix, d'une valeur approximative de 14 milliards de dollars par le biais de quelque 60 000 transactions d'achat. Cette activité de programme stimule l'économie, comme prévu, en cernant et en éliminant les obstacles qui empêchent les petites et moyennes entreprises (PME) de soumissionner les marchés publics fédéraux, en facilitant la participation des entreprises autochtones et en collaborant avec Industrie Canada à la mise en œuvre du Programme de retombées industrielles et régionales. De plus, les améliorations apportées au processus d'approvisionnement sur le plan de la performance environnementale ont contribué à la réduction des répercussions négatives des opérations gouvernementales sur l'environnement.

En outre, TPSGC, en partenariat avec le ministère de la Défense nationale, apporte un appui important aux hommes et aux femmes des Forces canadiennes en s'assurant qu'ils disposent de l'équipement nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches, notamment dans le cadre de la mission en Afghanistan.

Réalisations importantes

TPSGC continue à diriger les efforts du gouvernement visant à améliorer les acquisitions d'ordre militaire en collaboration avec le ministère de la Défense nationale, Industrie Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor. En 2009, le gouvernement du Canada a mis en place plusieurs initiatives pour susciter l'intérêt de l'industrie et obtenir de la rétroaction et des conseils dans le but d'améliorer le processus d'achat de matériel militaire.

À l'automne 2009, en collaboration avec le ministère de la Défense nationale et Industrie Canada, TPSGC a eu recours à l'Association des industries canadiennes de défense et de sécurité, un organisme sans but lucratif, pour mener des consultations sur les acquisitions d'ordre militaire auprès des industries de défense et de sécurité. Afin de mettre en évidence la transparence du gouvernement, ce rapport a été rendu public pour l'industrie et la population canadienne par l'intermédiaire de l'AICDS et peut être consulté à l'adresse suivante : https://www.defenceandsecurity.ca/UserFiles/File/IE/IE2.html. Le gouvernement étudie les recommandations de ce rapport.

En collaboration avec le ministère de la Défense nationale, la Garde côtière canadienne et Industrie Canada, TPSGC a tenu le Forum national sur la construction navale les 27 et 28 juillet 2009, à Ottawa. À la suite de l'appel de propositions du gouvernement pour l'établissement d'une stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale, 46 propositions ont été reçues d'un vaste éventail de membres de l'industrie et elles ont été prises en compte dans l'élaboration de la

Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale annoncée en juin 2010.

En 2009, TPSGC a tenu une série de réunions avec l'industrie navale et d'autres ministères gouvernementaux pour examiner une nouvelle répartition des risques liés aux achats dans les contrats maritimes. Les réunions portaient sur une meilleure compréhension des enjeux liés aux limites de responsabilité, le rajustement des prix, les allocations liées au taux de change et à d'autres variables qui sont indépendants de la volonté des entrepreneurs. Le gouvernement étudie les conclusions des discussions.

Le 14 juillet 2009, en collaboration avec le ministère de la Défense nationale et Industrie Canada, TPSGC a tenu une séance d'information à l'intention de l'industrie sur le projet des aéronefs de recherche et de sauvetage à voilure fixe, laquelle a attiré 115 représentants du secteur aérospatial. À l'automne 2009, après avoir reçu les commentaires des participants, le gouvernement a fait appel au Conseil national de recherches du Canada (CNRC) afin qu'il réalise un examen indépendant de l'Énoncé des besoins opérationnels du ministère de la Défense nationale dans le cadre du projet des aéronefs de recherche et de sauvetage à voilure fixe. Lorsque le ministère de la Défense nationale aura mis la dernière main à ses besoins (ce qui est actuellement prévu pour l'automne 2010), une stratégie d'approvisionnement relative au projet devrait être élaborée.

Les mesures rapides prises au cours des dernières années pour acquérir de nouveaux actifs importants démontrent que TPSGC est capable d'agir rapidement. Depuis 2006, le délai d'approvisionnement moyen, à partir de la définition des besoins pour des achats importants jusqu'à la passation des contrats, a été réduit; en effet, il est passé de 107 à 48 mois.

Comme cela a été le cas pour d'autres organisations fédérales, TPSGC a dû relever un défi lorsqu'en 2009 nombre croissant de départs à la retraite a entraîné une perte d'expérience et de capacité. Au même moment, TPSGC a reçu une demande importante pour des services d'approvisionnement découlant principalement du Plan d'action économique du Canada, de la stratégie de défense *Le Canada d'abord* et des besoins du ministère de la Défense nationale. Le Ministère a également dû faire face à un autre défi, c'est-à-dire équilibrer les objectifs du gouvernement, comme l'optimisation des ressources et une saine gérance dans la réalisation de programmes, et il a dû rapidement acquérir du nouvel équipement pour répondre aux besoins opérationnels immédiats des Forces canadiennes et rationaliser les processus liés aux acquisitions importantes et d'ordre militaire. Ces défis ont exercé une pression générale sur les services d'approvisionnement de TPSGC en 2009.

De plus, d'autres éléments du programme de modernisation des achats de TPSGC ont été mis en place. Parmi ces éléments, notons des stratégies et des outils (offres à commandes, arrangements en matière d'approvisionnement et outils électroniques) qui permettent aux ministères de facilement exercer leurs pouvoirs et de maximiser leur utilisation en ce qui concerne l'achat d'articles de faible valeur ainsi que les biens et les services. TPSGC peut donc axer ses ressources sur les achats importants, plus complexes et plus risqués ainsi que sur la gestion efficace des approvisionnements pour l'ensemble du gouvernement.

TPSGC a poursuivi la mise en œuvre de son plan d'action pour les achats de faible valeur, ce qui a permis aux ministères de procéder à la passation de plus de contrats qui respectent leurs pouvoirs délégués. Un nouveau cadre visant à répondre aux besoins des clients qui demandent une délégation de pouvoirs plus importante en matière d'achat a été élaboré, et une délégation accrue a été approuvée pour la GRC.

De plus, TPSGC s'est efforcé d'améliorer les outils existants et d'accroître l'accessibilité des ministères clients et des fournisseurs à des renseignements sur l'approvisionnement. Par exemple, un système de gestion des dépenses amélioré permet aux ministères et à TPSGC de mieux planifier leurs futurs achats en fonction de données historiques sur les approvisionnements. De plus, grâce à l'Index des offres à commandes à jour, qui comprend des guides de référence rapide, les responsables des achats au gouvernement peuvent accéder plus facilement aux instruments d'approvisionnement de TPSGC et les utiliser.

Afin de valider ces stratégies et ces outils, six ministères ont participé à une série de projets pilotes en matière d'approvisionnement.

Une nouvelle politique de gestion des biens et des services ainsi qu'un plan triennal pour tous les principaux biens et services ont été lancés afin d'uniformiser la façon dont TPSGC conçoit les outils et la façon dont les ministères clients de l'ensemble du pays les utilisent. De plus, ces outils permettront de transmettre des renseignements précis aux entreprises sur la façon dont le gouvernement du Canada gère certains biens et services. En outre, d'importants efforts ont été déployés pour concevoir le site Web « Achats et ventes » (achatsetventes.gc.ca), qui, une fois mis en œuvre, offrira pour la première fois un point d'accès unique au système d'approvisionnement fédéral pour les acheteurs et les fournisseurs. En collaboration avec Industrie Canada, l'Agence du revenu du Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor, TPSGC a obtenu des fonds pour mettre en œuvre une méthode d'inscription commune pour les fournisseurs. En effet, ces derniers pourront désormais s'inscrire une fois auprès du gouvernement du Canada afin d'obtenir un numéro d'entreprise unique pour les approvisionnements, ce qui leur permettra de faire des affaires plus facilement avec le gouvernement.

En 2009, TPSGC a lancé son Initiative du service à la clientèle. Un baromètre des relations avec la clientèle a été élaboré afin d'évaluer les relations avec cette dernière, et un sondage détaillé sur la satisfaction de celle-ci a été réalisé en vue d'établir une base de référence et de déterminer les priorités de la clientèle en matière de services d'approvisionnement. À l'appui des conclusions du sondage, un plan d'action détaillé a été élaboré et est actuellement mis en œuvre. Nous reconnaissons que du travail supplémentaire est nécessaire pour élaborer des normes de service en matière d'approvisionnement, normes qui sont concrètes, mesurables, significatives et axées sur la clientèle.

Nous avons géré la réponse du gouvernement au Rapport du Comité permanent sur l'accès des PME aux contrats d'approvisionnement fédéraux et nous avons également fait des progrès pour réduire les obstacles et accroître le nombre d'activités de sensibilisation organisées par le Bureau des petites et moyennes entreprises (p. ex. nouveau guide sur la façon de faire des affaires avec le gouvernement) https://www.achatsetventes-buyandsell.gc.ca/fra.

Le Budget de 2010 prévoyait l'attribution d'une somme de 40 millions de dollars à TPSGC pour la mise en œuvre d'un nouveau projet pilote, le programme d'innovation et de commercialisation du Canada. Ce programme vise à encourager la modernisation au sein de l'industrie canadienne et à présenter des produits et des services novateurs que le gouvernement fédéral achètera et mettra à l'essai.

2009-2010 Dépenses — Approvisionnements			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	242,3	298,7	296,8
Moins les recettes disponibles	(131,9)	(153,1)	(161,1)
Dépenses nettes	110,4	145,6	135,7
L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est principalement attribuable aux recettes supplémentaires perçues de divers clients, principalement du ministère de la Défense nationale, au sein de tous les secteurs de la Direction générale des approvisionnements, puisque les négociations n'ont été terminées qu'en fin d'exercice. Le Programme de gestion des biens de production a aussi contribué à ces recettes imprévues.			
L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles du Fonds renouvelable des Services optionnels est attribuable aux commissions des compagnies aériennes plus élevées que prévu dans le cadre du programme de gestion du transport et aux sommes versées par les gouvernements provinciaux pour régler les comptes en souffrance du Programme des vaccins.			

Ressources humaines – 2009-2010	Prévu	Réel	Différence
Équivalents temps plein (ETP)*	2 114	1 769	(345)

L'écart entre les dépenses prévues et les dépenses réelles est attribuable à un changement dans l'Architecture des activités de programme 2009-2010, ce qui a eu pour effet que des éléments des activités de programme sous AP 1.1, Services des approvisionnements, ont été intégrés à une nouvelle activité de programme 1.7, Programme et services spécialisés. Par conséquent, environ 250 ETP ont été comptés en double dans l'AP 1.1 et aussi dans l'AP 1.7.

À compter du cycle du Budget des dépenses de 2009-2010, les ressources consacrées à l'activité de programme « Services internes » sont affichées séparément des autres activités de programme ; elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas auparavant dans le Budget principal des dépenses. Cette façon de procéder rend plus difficile la comparaison des données sur les dépenses et les ETP par activité de programme d'un exercice financier à l'autre.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Les organisations fédérales ont un accès économique et souple à des biens et à des services qui respectent leurs exigences, qui sont fournis en temps opportun et qui offrent un rapport qualité-prix à l'appui de la prestation de leurs programmes.	Pourcentage d'organisations fédérales qui sont satisfaites de la rapidité, de la qualité et de l'efficacité des services d'approvisionnement fournis.	85 % ou 10 % au dessus de la base de référence d'ici le 31 mars 2012	**État : Aucune donnée disponible** Sondage de base sur la satisfaction de la clientèle achevé en septembre 2009 et plan d'action élaboré. Le résultat visé est calculé à partir de la base de référence établie en 2009-2010. À l'avenir, les résultats seront mesurés à partir d'échantillons à chaque année et un sondage complet sera effectué auprès des clients aux trois ans.
Utilisation prudente des ressources fédérales, pratiques d'achat efficaces et efficientes et accès équitable aux marchés publics.	Nombre de particuliers et de représentants de petites et moyennes entreprises (PME) aidés directement par le Bureau des petites et moyennes entreprises.	16 000 d'ici le 31 mars 2010	**État : Dépassement** 35 598 particuliers et PME aidés en 2009-2010.
Les organisations fédérales ont accès à de nombreuses solutions en matière d'approvisionnement, y compris des marchés, des offres à commandes, des arrangements en matière d'approvisionnement et des outils d'achat opportuns pour appuyer l'exécution de leurs programmes en assurant l'optimisation des ressources.	Pourcentage d'augmentation de l'utilisation des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement par les organismes fédéraux.	5 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Dépassement** Grâce à de meilleurs instruments d'achat et à des mesures de production de rapports améliorées, les organismes fédéraux ont rapporté des volumes de commandes subséquentes de plus de 188 000 transactions au cours de l'année civile 2009. Ce montant représente une valeur totale de 2,26 milliards de dollars en biens et services acquis au moyen des offres à commandes et des arrangements en matière d'approvisionnement de TPSGC. La somme rapportée représente une augmentation de 44 % des dépenses totales rapportées qui ont été gérées au moyen des instruments d'achat de TPSGC au cours de l'année civile 2008.

Leçons apprises

L'engagement du secteur privé et d'autres ministères est essentiel pour faire en sorte que les outils et instruments d'approvisionnement mis en place par TPSGC répondent à leurs besoins, tout en obtenant le meilleur rapport qualité-prix pour l'État. Tel que l'ont montré certaines initiatives dans le domaine des achats militaires, la participation hâtive à la définition des besoins est particulièrement critique pour les importants achats complexes, car elle permet une planification à plus long terme, l'évaluation des risques et l'élaboration de stratégies d'atténuation, ce qui permet d'accroître l'efficience des processus d'approvisionnement.

Les activités de mobilisation ont joué un rôle essentiel pour cerner et traiter les enjeux importants pour le secteur privé et pour nos clients ainsi que pour obtenir leur aval à l'égard d'initiatives, telle la Stratégie nationale d'approvisionnement en matière de construction navale, qui a été annoncée le 3 juin 2010.

2. Gestion des locaux et des biens immobiliers

Grâce à cette activité de programme, TPSGC fournit aux ministères et aux organismes des locaux à bureaux et des locaux partagés et assure l'intendance de divers ouvrages publics, par exemple des immeubles, des ponts et des barrages, de même que des trésors nationaux tels que la Cité parlementaire et d'autres biens patrimoniaux dans l'ensemble du Canada. TPSGC fournit également aux autres ministères et organismes fédéraux des services d'expertise professionnelle et technique en matière d'immobilier.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC gère un portefeuille immobilier diversifié grâce auquel il peut fournir des locaux à quelque 255 000 fonctionnaires fédéraux dans plus de 1 800 emplacements et, par conséquent, appuyer directement la prestation des programmes et des services du gouvernement du Canada à la population de tout le pays.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada joue un rôle important dans la mise en œuvre du *Plan d'action économique du Canada*. À titre de principal gardien, le Ministère a accéléré les travaux de réparation et de rénovation des infrastructures qui appartiennent à l'État en réalisant son Programme accéléré d'infrastructures. En investissant prudemment dans ses biens, TPSGC a réussi non seulement à stimuler l'économie pour atténuer les effets de la récession mondiale sur les Canadiens, mais également à faire en sorte que les contribuables profitent de l'optimisation des ressources résultant de ces investissements, réduisant ainsi les pressions en aval des prochaines années. À titre de fournisseur de services communs, TPSGC a également aidé d'autres ministères gouvernementaux à faire avancer leurs projets d'infrastructures et à réaliser le *Plan d'action économique du Canada*.

La gestion du portefeuille immobilier assurée par TPSGC démontre son engagement à adopter des pratiques de développement durable dans le cadre de tous les nouveaux projets de construction d'immeubles fédéraux et à appuyer les priorités du gouvernement dans les domaines de l'accessibilité, des langues officielles et de la présence fédérale, ce qui lui permet d'optimiser des ressources pour les Canadiens.

TPSGC contribue également aux collectivités locales dans l'ensemble du Canada grâce à son programme de paiements en remplacement d'impôts. En 2009-2010, nous avons distribué 468 millions de dollars à 1 241 autorités taxatrices là où se trouvent des biens immobiliers fédéraux. Ces autorités comprennent des municipalités, des provinces, des commissions scolaires, des régies locales de services publics et des Premières nations. De plus, TPSGC fait en sorte que les parlementaires et leur personnel puissent exercer les responsabilités démocratiques du Parlement en préservant l'intégrité architecturale et la valeur patrimoniale de la Cité parlementaire, en fournissant des locaux fonctionnels et en faisant preuve de diligence raisonnable en ce qui concerne la santé et la sécurité des employés travaillant dans ces édifices patrimoniaux.

Réalisations importantes

TPSGC met en œuvre une organisation de gestion immobilière moderne par l'entremise de plusieurs importantes initiatives.

En mettant à jour les outils existants et en offrant de la formation aux employés du secteur immobilier, TPSGC a fait d'importants progrès pour améliorer son portefeuille d'outils de gestion. Afin de poursuivre le développement de processus pour améliorer l'intégrité des biens, TPSGC a révisé la Politique sur le contrôle du rendement des biens et entrepris l'élaboration d'un plan de mise en œuvre. Une ébauche de plan d'investissement intégré a également été présentée au Secrétariat du Conseil du Trésor.

Dans le but d'améliorer la capacité de TPSGC à offrir des services immobiliers souples et rentables, la Stratégie nationale de gestion des services (SNGS) a été lancée le 1er avril 2009. La SNGS vise à rehausser la capacité et la dextérité du Ministère en tant que fournisseur de services immobiliers en ayant recours au secteur privé pour la prestation de services et en consolidant ses capacités en matière de gestion interne. Dans le cadre de la SNGS, des mécanismes, des stratégies et des outils de prestation de services ont été développés ce qui a permis à TPSGC d'améliorer son rendement opérationnel. Le Ministère continue à travailler à un projet de

transformation de l'administration et des systèmes dans le but de mettre en œuvre des processus standard du secteur de l'immobilier appuyés par un système de technologie de l'information entièrement intégré. TPSGC a également mobilise davantage ses clients et améliore les communications à leur intention en mettant en œuvre un cadre de gestion des relations avec la clientèle.

De plus, le Ministère a élaboré un cadre de gestion de la qualité des plus complets qui a été mis à l'essai dans le cadre de quelques projets. Cette approche finira par placer TPSGC en meilleure position pour gérer plus efficacement les locaux du gouvernement et améliorer la qualité globale des services destinés aux ministères clients ainsi que la satisfaction de la clientèle.

En 2009-2010, TPSGC a entrepris des projets visant l'aménagement de locaux pour permettre la réinstallation des parlementaires, du personnel et des services de soutien opérationnel en vue de la restauration de l'édifice de l'Ouest. Les travaux comprenaient l'achèvement d'un centre de production alimentaire à l'extérieur du site ainsi que la construction des salles de réunion de l'édifice du canal Rideau, laquelle a été financée dans le cadre du Programme accéléré d'infrastructures, ce projet a été terminé avant l'échéancier prévu à l'aide d'une méthode de gestion de la construction. Les travaux comprenaient également l'aménagement de salles de réunion et de bureaux parlementaires provisoires dans l'édifice La Promenade. De plus, un contrat a été attribué pour les travaux de restauration de l'édifice Wellington. Lorsque ces travaux seront terminés, l'édifice de l'Est pourra être libéré et restauré (http://www.collineduparlement.gc.ca/).

Le rapport de la vérificatrice générale de 2010 indique que les pratiques de gestion de projet de TPSGC sont généralement rigoureuses en ce qui concerne les projets entrepris au sein de la Cité parlementaire et il mentionne notamment l'importance adéquate accordée à la protection du caractère patrimonial, à la collecte d'information sur l'état des édifices et sur les besoins des clients, à la prise en compte de l'impact sur l'environnement et à l'utilisation de méthodes d'établissement des coûts solides.

Malgré les progrès réalisés relativement à nos activités et à nos stratégies en matière de ressources humaines, l'augmentation des volumes, la complexité des activités et les effectifs ont eu des répercussions sur notre capacité à remplir nos engagements. Nos initiatives de modernisation et de gestion du portefeuille ont été menées en parallèle et se sont chevauchées. TPSGC a remédié à cette situation en accélérant les principales initiatives et en établissant leur ordre de priorité, ainsi qu'en rationalisant ses pratiques opérationnelles pour en faire la meilleure utilisation possible, et en tirant parti des mécanismes de passation de contrats existants.

2009-2010 Dépenses — Gestion des locaux et des biens immobiliers			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	4 078,5	4 531,7	4 479,5
Moins les recettes disponibles	(1 921,2)	(2 325,9)	(2 604,0)
Dépenses nettes	2 157,3	2 205,8	1 875,5

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est surtout attribuable à une différence de 307,2 millions de dollars des crédits parlementaires (répartis entre les sous-activités telles que Locaux fédéraux, Avoirs fédéraux, paiements en remplacement d'impôts et Cité parlementaire) et de 23,2 millions de dollars du Fonds renouvelable des Services professionnels et techniques et du Fonds renouvelable de l'aliénation des biens immobiliers.

Des 307,2 millions de dollars, 129,0 millions ont trait aux fonds bloqués (immobilisations, affectations à but spécial, services immobiliers et Sommets du G-8 et du G-20) à la suite du report de fonds aux années ultérieures afin d'harmoniser les flux de trésorerie approuvés avec le calendrier révisé de réalisation de projet. L'écart est attribuable aussi à l'obligation de contribuer aux régimes d'avantages sociaux des employés ainsi que le report d'immobilisations approuvées. Le solde est attribuable, en grande partie, à la nature incontrôlable et imprévisible des activités immobilières qui sont touchées par la volatilité des prix des biens et services, les fluctuations du marché immobilier, les conditions climatiques, l'utilisation des services publics ainsi que les retards enregistrés dans la réalisation des projets.

En ce qui a trait aux fonds renouvelables, cet écart reflète un surplus de 18 millions de dollars dans le Fonds renouvelable des Services immobiliers en raison du prix légèrement plus élevé que prévu ainsi que des salaires et bénéfices plus bas que prévu. Aussi, le Fonds avait prévu un prélèvement de dix millions de dollars, qui n'était pas nécessaire. Le solde de 5,2 millions appartient au Fonds renouvelable de l'aliénation des biens immobiliers.

Ressources humaines – 2009-2010	Prévu	Réel	Différence
Équivalents temps plein (ETP)*	3 671	3 454	(217)

L'augmentation du nombre d'employés au sein de TPSGC a permis de maintenir des niveaux de dotation presque constants, malgré le taux de roulement dans le Ministère. De plus, il y a eu une réorganisation des employés dans d'autres activités de programme au sein des régions. Cela explique la différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP.

À compter du cycle du Budget des dépenses de 2009-2010, les ressources consacrées à l'activité de programme « Services internes » sont affichées séparément des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas auparavant dans le Budget principal des dépenses. Cette façon de procéder rend plus difficile la comparaison des données sur les dépenses et les ETP par activité de programme d'un exercice financier à l'autre.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Les organisations fédérales disposent d'installations sécuritaires, saines et abordables, qui appuient la prestation efficace de leurs programmes et services grâce à des investissements prudents et à une gestion avisée des biens immobiliers fédéraux dont TPSGC a la garde.	Nombre d'incidents critiques liés à la santé et à la sécurité qui surviennent annuellement dans des locaux de TPSGC.	<5 d'ici le 31 mars 2010	**État : Atteint en entier** Trois incidents ont été signalés : une explosion, un déversement de carburant et une fuite d'huile et de frigorigène.
	Différence relative entre les dépenses de fonctionnement de TPSGC et la moyenne des dépenses de fonctionnement répertoriées par la Building Owners and Managers Association du Canada (BOMA Canada).	<15 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Données non disponibles** En raison des diverses lacunes des biens comparables, TPSGC n'évalue plus son rendement en fonction des données de la Building Owners and Managers Association (BOMA). En 2008-2009, les données de la BOMA n'étaient disponibles que pour les immeubles situés à Ottawa. Selon les renseignements disponibles, les coûts opérationnels de TPSGC (région de la capitale nationale seulement) étaient 6,5 % inférieurs à ceux de la BOMA.
Les organisations fédérales ont accès à des services immobiliers souples et économiques qui appuient la prestation efficace de leurs programmes et de leurs services.	Pourcentage des organisations fédérales qui sont satisfaites des services immobiliers.*	85 % d'ici le 31 mars 2012	**État : Atteint en majeure partie** Selon le baromètre des relations avec la clientèle, le degré moyen de satisfaction globale des 25 principaux clients est estimé à 72 %. Afin d'accroître la satisfaction des clients, TPSGC s'appuiera davantage sur sa Stratégie de service à la clientèle, comme il est décrit à la section 1 – Sommaire du rendement.

* Cet indicateur a été changé pour être plus représentatif de la satisfaction de la clientèle en mesurant le degré de satisfaction plutôt que le pourcentage de clients satisfaits. Le nouveau nom de l'indicateur est « Degré de satisfaction des organisations fédérales à l'égard des services immobiliers obligatoires et facultatifs » et le nouvel objectif est de 80 % d'ici le 31 mars 2012.

Leçons apprises

Les recherches effectuées en collaboration avec les partenaires du secteur privé et des universités ont permis de recueillir des renseignements détaillés sur les mesures de protection parasismiques qui seront adoptés sous forme de pratique exemplaire à appliquer à tous les projets de rénovation dans la Cité parlementaire. De plus, l'utilisation d'une méthode de gestion de la construction pour le projet des salles de réunion de l'édifice du canal Rideau a permis de n'avoir à apporter que des changements minimes durant l'étape de la construction, ce qui a permis de terminer le projet plus rapidement.

En ce qui concerne le rôle que nous avons joué pour aider les autres ministères à réaliser leurs projets dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*, nos consultations hâtives avec les homologues provinciaux et le secteur privé ont été bénéfiques; elles nous ont permis de mettre rapidement en œuvre les projets et de les terminer dans les délais établis.

Le Ministère a été en mesure de répondre rapidement au Plan d'action économique et de stimuler l'économie tout en assurant l'optimisation des ressources, et ce, grâce à son solide modèle opérationnel. Ce dernier comprend des plans de gestion des immeubles et des portefeuilles qui

déterminent les priorités en matière de projets ainsi que les projets prêts pour la mise en œuvre.

Les ententes de deux ans conclues avec les principaux clients du Ministère dans le cadre de projets d'infrastructure se sont révélées être des instruments efficaces pour la planification opportune des travaux immobiliers. Cette façon de faire a permis de veiller à ce que les projets soient achevés dans le respect des délais, des budgets et de leur portée. De plus, elle a permis au Ministère d'examiner des modes de réalisation plus efficaces ainsi que de planifier les appels d'offres de façon à profiter des conditions des marchés locaux.

De plus, la participation et la consultation du secteur privé ont permis au Ministère de communiquer et de collaborer de façon efficace avec l'industrie afin d'assurer la réalisation opportune et efficace des projets visés par le Plan d'action économique ainsi que des programmes de travaux courants de TPSGC et de ses clients.

3. Receveur général du Canada

Cette activité de programme assure la gestion des opérations du Trésor fédéral et de la préparation des comptes du Canada. Elle offre un système facultatif de gestion financière de même que des services d'imagerie documentaire et de paiement de factures.

Avantages pour la population canadienne

Grâce à la solide gestion du Trésor et des Comptes publics du Canada qu'il assure, TPSGC parvient, de façon exacte et rapide, à préserver leur intégrité, à assurer une saine gestion financière et à produire des rapports financiers transparents pour les contribuables canadiens. De plus, TPSGC continue de promouvoir le dépôt direct et le transfert électronique de fonds pour accroître l'efficacité des services qu'il offre et diminuer davantage son impact environnemental en réduisant les transactions papier. Enfin, grâce à son programme de reprise des activités, TPSGC accroît la sécurité financière et protège les revenus de la population canadienne en étant prêt à effectuer des paiements et à recouvrer des recettes sans interruption en cas d'urgence.

Réalisations importantes

Dans le cadre de sa fonction de receveur général, TPSGC : a exercé les fonctions essentielles à la mission. Gérer les opérations du Trésor fédéral en effectuant plus de 273 millions de paiements chaque année et en recouvrant les recettes pour le compte de tous les ministères fédéraux (plus de 1,99 billion de dollars en flux de trésorerie), tenir à jour les Comptes publics du Canada, produire les états mensuels des opérations financières du gouvernement et préparer chaque année les Comptes publics du Canada. En outre, TPSGC a continué d'offrir aux ministères un système de gestion financière facultatif et un service d'imagerie pour le paiement des factures. Le système de gestion financière facultatif a aidé 18 petits ministères et organismes à remplir leurs obligations en matière de gestion financière; deux versions du système ont été terminées en respectant l'échéance et le budget. La Direction des accords bancaires a géré le recouvrement des fonds au nom de quatre ministères importants, avec un volume évalué à 1,5 million de transactions.

TPSGC a examiné ses processus bancaires et de paiement dans le but de les simplifier et de les normaliser. Il a été déterminé que l'automatisation permettrait d'améliorer grandement plusieurs de ces processus. Le travail préparatoire devrait commencer en 2010-2011.

TPSGC a amélioré le système utilisé pour produire les comptes publics en permettant aux ministères de saisir des données directement dans le système à l'aide de modules. Le nouveau système sera utilisé la première fois pour produire les Comptes publics de 2009-2010.

Après analyse de diverses solutions pour la reprise des activités après un sinistre, TPSGC a jugé que la solution déjà en place était la plus efficace et la plus rentable pour répondre aux besoins opérationnels liés aux paiements, au recouvrement des recettes et à l'administration des pensions de retraite et de la paye.

2009-2010 Dépenses — Receveur général du Canada			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	145,8	147,2	128,7
Moins les recettes disponibles	(14,6)	(14,8)	(14,8)
Dépenses nettes	131,2	132,4	113,9

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est principalement due à l'anticipation d'une augmentation substantielle des coûts de l'entente de 3 ans avec l'industrie bancaire, lorsqu'en fait ces coûts ont été plus compétitifs. Ceci a généré des économies additionnelles. Le nombre d'inscriptions au dépôt direct étant supérieur aux prévisions ont permis de générer des économies. Des activités de réallocations ont été effectuées de sorte à optimiser l'utilisation des ressources financières, mais les projets identifiés ne se sont pas matérialisés.

Ressources humaines – 2009-2010	Prévu	Réel	Différence
Équivalents temps plein (ETP)*	551	359	(192)

Un taux d'inoccupation élevé en 2009-2010 a causé un écart considérable entre les prévisions et les chiffres réels concernant les ETP.

À compter du cycle du Budget des dépenses de 2009-2010, les ressources consacrées à l'activité de programme « Services internes » sont affichées séparément des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas auparavant dans le Budget principal des dépenses. Cette façon de procéder rend plus difficile la comparaison des données sur les dépenses et les ETP par activité de programme d'un exercice financier à l'autre.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Le gouvernement et les organisations fédérales tirent profit de l'émission opportune de tous les paiements provenant du gouvernement, de la perception de l'argent dû au gouvernement ainsi que de la comptabilité centrale et de l'établissement de rapports.	Pourcentage de fois où le receveur général atteint les niveaux de service qu'il a établis.	100 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Atteint en entier** Le receveur général a atteint les niveaux de service établis, et ce, dans tous les cas.
L'intégrité du Trésor et des comptes du Canada est préservée pour le compte de la population canadienne.	Nombre de questions soulevées dans le cadre de vérifications des comptes publics touchant le Trésor et les comptes du Canada.	0 d'ici le 31 mars 2010	**État : Atteint en entier** Aucune question soulevée en ce qui concerne le Trésor ou les comptes du Canada.

Leçons apprises

Pour s'assurer que les opérations du receveur général demeurent pertinentes, efficaces, efficientes et conformes aux politiques gouvernementales, TPSGC a augmenté le nombre de vérifications et d'examens par des organismes indépendants dans le cadre de la gestion permanente et de la supervision externe de ses activités.

Il a accordé beaucoup d'importance à l'adoption d'un solide modèle de gouvernance, accompagné d'un protocole d'entente, pour assurer une prestation efficace des services.

4. Services d'infrastructure des technologies de l'information

Cette activité de programme fournit le leadership nécessaire aux initiatives pangouvernementales de transformation de la TI. TPSGC collabore étroitement avec les organisations fédérales clientes afin de comprendre leurs besoins en matière de TI et d'y répondre, tout en offrant des services et des solutions de TI sûrs. Cette activité comprend le courtage, le développement et/ou la gestion de produits et de services en matière d'informatique répartie, ainsi que de services de centres de données, de télécommunications et de sécurité des TI.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC fournit des services facultatifs d'infrastructure des TI à 130 ministères et organismes fédéraux, ce qui leur permet d'offrir leurs programmes et leurs services essentiels dans tout le pays. Ces services comprennent les réseaux de télécommunications, les centres de données, l'informatique, les ordinateurs de bureau et la sécurité des TI. Jusqu'à présent, le Ministère a offert à la population et aux entreprises canadiennes plus de sept millions de comptes utilisateur protégés pour permettre l'accès aux services gouvernementaux au moyen de la Voie de communication protégée. En outre, selon de récentes prévisions du Ministère, le service d'authentification de la Voie de communication protégée assurera un contrôle d'accès sécuritaire pour plus de 25 millions de transactions en 2010-2011. Ces transactions visent quelque 25 ministères et 84 programmes du gouvernement du Canada.

TPSGC améliore continuellement l'infrastructure des TI dans l'ensemble du gouvernement fédéral pour accroître les économies de coûts ainsi que la qualité et la sécurité des services offerts à la population. Grâce aux efforts du Ministère, le Canada est devenu un chef de file reconnu pour ses centres d'expertise gouvernementaux et ses pratiques exemplaires en matière de gestion de l'infrastructure des TI.

Réalisations importantes

La Direction générale des services d'infotechnologie (DGSIT) a modifié sa façon de gérer le projet des Services de réseau d'entreprise du gouvernement (SREG). En réponse aux leçons tirées des consultations auprès de l'industrie, les SREG serviront maintenant de projets de reconnaissance des services de télécommunications pour Ressources humaines et Développement des compétences Canada ainsi que pour Citoyenneté et Immigration Canada. Dans le cadre de ses efforts pour renouveler ses services, la DGSIT tirera profit des leçons apprises des SREG pour élaborer les services de télécommunications qu'elle offrira à l'avenir aux ministères et aux organismes clients.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada et Citoyenneté et Immigration Canada, deux ministères engagés dans des projets de reconnaissance, ont signé des lettres d'intention. La direction a approuvé la stratégie d'approvisionnement des SREG et, par la suite, nous avons affiché la Demande d'expression d'intérêt et de qualification (DEIQ) dans MERX. L'évaluation des réponses à cette DEIQ a commencé.

Nous avons défini une stratégie relative à l'environnement informatique réparti de même qu'un plan d'action, que le sous-ministre a tous deux approuvés. Nous avons également incité le ministère de la Défense nationale à participer à un projet pilote conjoint, qui prévoit notamment un poste de travail sécurisé. Nous avons établi un projet pilote d'accès à distance sécurisé à TPSGC et incité l'Agence du revenu du Canada à participer à une communauté de pratique travaillant à la virtualisation du bureau de travail.

Nous avons entrepris avec une tierce partie l'analyse de rentabilité et l'établissement d'une feuille de route pour la prestation de services stratégiques pour les services de bureautisation et publié une demande de propositions pour l'établissement d'un bureau de services en TI, pour laquelle l'étape d'évaluation des propositions est terminée. L'étape de passation des marchés devrait se terminer en 2010-2011. Ce contrat permettra de poursuivre l'objectif de TPSGC visant l'adoption d'un mode de services partagés pour les services d'ordinateurs de bureau courants. Il cadre également avec l'objectif ministériel de fournir les ressources nécessaires pour intensifier la collaboration avec les clients actuels et le développement de nouveaux partenariats avec d'autres ministères et organismes du gouvernement du Canada. Ces efforts permettront à TPSGC de relever le défi de renouveler ses services du point de vue de la mobilisation des ministères et des organismes clients.

La DGSIT continue à mettre en œuvre la virtualisation des serveurs et du stockage, ce qui permet de réduire le nombre d'appareils tout en conservant l'environnement d'exploitation initial pour les applications d'affaires. Ce processus a pour but de réduire la consommation d'énergie et de refroidissement dans les centres de données. Le projet d'optimisation des centres de données poursuit l'évaluation et la mise en œuvre de mesures qui permettent d'utiliser plus efficacement les ressources et de regrouper le travail sur un moins grand nombre d'appareils. La nouvelle architecture de réseau du centre de données d'affaires a contribué à améliorer

la gestion opérationnelle, la prestation des services et la sécurité globale des banques d'information en adoptant les meilleures pratiques et les mesures de sécurité de l'industrie dans la conception fondamentale du centre de données. Cette nouvelle conception réduit le dédoublement et comprend des composants plus écoénergétiques.

Nous avons lancé l'Étude de faisabilité des centres de données pour déterminer quelles sont les meilleures options pour améliorer la gestion opérationnelle, la prestation des services et la sécurité globale des centres de données et des banques d'information du gouvernement, tout en améliorant les Services de continuité opérationnelle. Nous avons terminé le Volet 1 de cette étude, qui a donné lieu à plusieurs recommandations pour régler des problèmes urgents des centres de données. Le Volet 2 a été lancé le 4 janvier 2010 et a été confié à un tiers; il devrait se terminer en 2010-2011. Grâce à cet important projet, TPSGC fera des progrès relativement à son engagement de renouveler ses services, en offrant des services plus pertinents et plus rentables.

2009-2010 Dépenses — Services d'infrastructure des technologies de l'information			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	442,7	414,1	414,0
Moins les recettes disponibles	(428,3)	(385,7)	(407,4)
Dépenses nettes	14,4	28,4	6,6

L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles dans le crédit régulier est attribuable en partie au report de 1,5 million de dollars pour la soumission touchant l'Étude de faisabilité des centres de données. En outre, les dépenses brutes ont été moins élevées que prévu suite aux mesures de restriction des dépenses mises en place au cours de l'exercice précédent et poursuivies durant l'exercice 2009-2010. Des dépenses de formation, des déplacements, certains marchés et certains achats ont été reportés à l'exercice suivant.

L'écart de 14,9 millions de dollars dans le fonds renouvelable entre le montant autorisé et les dépenses réelles s'explique par l'augmentation du volume d'affaires pour certains produits tels que les services par satellite, les services de câblage gérés par le gouvernement, les services d'entretien d'équipement de réseau, les laissez-passer électroniques et les services de défense du périmètre, ainsi que par les mesures de restrictions des dépenses mises en place.

Ressources humaines – 2009-2010	Prévu	Réel	Différence
Équivalents temps plein (ETP)*	1 102	1 028	(74)

L'écart entre le nombre prévu et le nombre réel d'ETP est surtout attribuable au transfert des services du centre d'impression (83 postes) des Services d'infrastructure de TI aux Services de gestion de l'information et aux services internes de TI.

À compter du cycle du Budget des dépenses de 2009-2010, les ressources consacrées à l'activité de programme « Services internes » sont affichées séparément des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas auparavant dans le Budget principal des dépenses. Cette façon de procéder rend plus difficile la comparaison des données sur les dépenses et les ETP par activité de programme d'un exercice financier à l'autre.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Les organisations fédérales tirent profit de services et de produits partagés fiables en matière d'infrastructure des technologies de l'information.	Pourcentage d'Accords sur les niveaux de service qui sont respectés en tant que mesure de la satisfaction de la clientèle sur le plan de la disponibilité opérationnelle.	95 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Dépassement** Pour 2009-2010, le pourcentage d'ANS atteint se situait à 99,4 %.

Leçons apprises

La collecte et l'inclusion des commentaires de l'industrie sur les appels d'offres ont contribué à obtenir l'approbation, par la direction, de la méthode d'acquisition des SREG et à obtenir les approbations nécessaires pour afficher l'appel d'offres des SREG dans MERX.

Consulter l'industrie dès le départ nous a été très utile car nous avons pu déterminer les répercussions possibles du projet et choisir les meilleures stratégies d'approvisionnement au moment de lancer de nouveaux projets.

En utilisant la livraison graduelle et une approche par étape, le développement d'une stratégie pour la prestation des services d'ordinateurs de bureau s'est fait de manière plus efficace.

5. Administration de la paye et des pensions fédérales

Cette activité de programme vise la gestion du versement des salaires et des pensions du gouvernement.

Avantages pour la population canadienne

Grâce aux services de paye et de pension, TPSGC veille à ce que les employés et les retraités du gouvernement fédéral soient payés à temps et sans erreur.

Le Ministère assure des services de paye à 110 ministères, employeurs distincts et autres organisations fédérales, et il gère les comptes de pension d'environ 231 900 anciens fonctionnaires, 111 400 anciens membres des Forces canadiennes et 1 375 anciens députés et juges, ce qui représente des paiements d'une valeur totale d'environ 27,9 milliards de dollars chaque année.

En simplifiant ces activités grâce à l'Initiative de transformation des pensions, TPSGC prévoit générer des économies de quelque 29 millions de dollars par année dans l'ensemble du gouvernement. En outre, les applications Web de la rémunération, un ensemble d'outils de rémunération et de pension auxquels les employés ont accès au moyen de l'infrastructure Web de leur ministère, permettront de réduire la quantité de papier utilisée d'environ 155 tonnes métriques en 2010-2011.

Réalisations importantes

En 2009-2010, TPSGC a mis en place 131 conventions collectives du Conseil du Trésor et d'employeurs distincts et il a mis à jour le système de paye pour y intégrer 21 changements de politique. Les opérations liées aux pensions de retraite n'ont pas souffert de l'affectation de ressources supplémentaires à l'initiative de modernisation du système des pensions, ni de la mise en œuvre d'importantes transformations, partiellement en raison des efforts que TPSGC a consacrés à la dotation des postes et à la formation.

En 2009-2010, TPSGC a ajouté des fonctions de gestion des cas et d'imagerie documentaire à la composante de gestion des relations avec la clientèle de la nouvelle solution de gestion des pensions. Ce projet a également permis de terminer la conception et le développement de la nouvelle fonctionnalité de base des pensions de retraite pour les comptes des cotisants, tout en s'assurant que le Projet de modernisation des services et des systèmes de pensions respecte le délai de 60 jours suivant la date d'échéance prévue.

TPSGC a réussi à centraliser deux services en 2009-2010 (Adhésion au régime et Orientation), ce qui porte le total à huit. Quatre services restent à centraliser pour atteindre notre objectif visant à améliorer et à normaliser les services centralisés au Centre des pensions de la fonction publique.

Grâce aux projets visant la correction des données sur les pensions à TPSGC, près de 5 500 comptes de pensions de retraite ont pu être corrigés en 2009-2010 pour s'assurer que les cotisations appropriées sont créditées à la Caisse de retraite de la fonction publique au nom des participants du régime. En outre, 311 078 comptes ont été corrigés pour s'assurer que les anciens systèmes de TPSGC contenaient des données exactes avant leur conversion au nouveau système de pensions.

En 2009-2010, TPSGC a effectué une analyse de rentabilité touchant la transformation de l'administration de la paye du gouvernement, en a évalué le coût, défini les activités et obtenu l'approbation du projet. Ce projet, lancé en octobre, a donné lieu à une demande de renseignements et a permis d'élaborer une demande de propositions. Les processus opérationnels ont été revus pour tirer pleinement profit de la technologie. De plus, le concept d'opération a été défini et il exigera l'entière collaboration de toute la fonction publique. Par conséquent, des consultations bilatérales ont été organisées avec plusieurs ministères. Ce projet a pour objectif de transformer l'administration de la paye au gouvernement en augmentant l'automatisation et le libre-service, tout en réduisant la nécessité d'obtenir l'aide des conseillers en rémunération au moment où le gouvernement sera aux prises avec un important taux de départ au cours des prochaines années.

Enfin, pour compenser le roulement du personnel et la perte d'employés expérimentés qui partent à la retraite, TPSGC a continué de mettre en œuvre des stratégies proactives de recrutement et de maintien en poste pour se doter des ressources humaines et des connaissances suffisantes. Nous avons également établi et utilisé des stratégies de planification de la relève et de transfert du savoir pour solidifier notre capacité. De plus, nous avons offert aux employés un programme de formation sur la gestion du changement et vérifié la réceptivité et le degré d'acceptation de ce changement dans l'organisation par la mise en place de mécanismes de rétroaction supplémentaires.

2009-2010 Dépenses — Administration de la paye et des pensions fédérales			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	133,6	157,2	154,7
Moins les recettes disponibles	(102,0)	(111,1)	(111,1)
Dépenses nettes	31,6	46,1	43,6
L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est principalement attribuable aux retards dans le processus d'embauche du personnel, et l'approbation tardive du Projet de modernisation des services et des systèmes de la paye et aux changements dans les échéanciers du Projet de modernization des services et des systèmes de pensions du gouvernement du Canada.			

Ressources humaines – 2009-2010	Prévu	Réel	Différence
Équivalents temps plein (ETP)*	1 091	1 257	166
La mise en œuvre de deux grands projets de l'État a entraîné une augmentation du personnel en 2009-2010. À compter du cycle du Budget des dépenses de 2009-2010, les ressources consacrées à l'activité de programme « Services internes » sont affichées séparément des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas auparavant dans le Budget principal des dépenses. Cette façon de procéder rend plus difficile la comparaison des données sur les dépenses et les ETP par activité de programme d'un exercice financier à l'autre.			

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Le gouvernement tire profit de systèmes et de processus centraux fiables relativement à l'administration de la paye et des pensions, et bénéficie du soutien d'experts grâce aux conseils et à la formation sur la rémunération qu'il reçoit.	Pourcentage de mouvements de paye et de pension qui ont été effectués selon les normes établies.	95,5 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Atteint en majeure partie** Les mouvements de paye et de pension ont été effectués selon les normes établies dans 94,4 % des cas. Le roulement continu du personnel, qui a entraîné une pénurie d'employés expérimentés, et l'augmentation du nombre de mouvements de paye et de leur complexité ont été des facteurs qui ont contribué à ce problème, de même que les retards opérationnels associés aux activités de transformation de l'administration des pensions.
Système de paye fiable.	Nombre d'incidents opérationnels liés au système qui ont une incidence sur le versement de la paye.	0 d'ici le 31 mars 2010	**État : Atteint en majeure partie** Trois incidents opérationnels mineurs ont été signalés en 2009-2010 et ont eu une incidence sur le versement de la paye. Des solutions ont immédiatement été mises en place pour régler les problèmes et éviter toute conséquence financière pour les employés.
Loi sur la pension de la fonction publique et systèmes de pension de retraite des Forces canadiennes fiables.	Nombre d'incidents opérationnels liés aux systèmes qui ont une incidence sur le paiement des pensions.	0 d'ici le 31 mars 2010	**État : Atteint en majeure partie** Un incident opérationnel mineur a été signalé en 2009-2010 et a eu une incidence sur le versement des pensions de retraite. Des solutions ont immédiatement été mises en place pour régler les problèmes et éliminer toute conséquence financière pour les retraités.

Leçons apprises

Compte tenu des meilleures pratiques apprises dans d'autres projets, l'équipe du Projet de modernisation des services et des systèmes de paye a collaboré avec d'autres directions générales pour s'assurer que des processus d'approvisionnement améliorés ont été mis en place pour atteindre les objectifs visés.

Dans le cadre du Projet de centralisation de la prestation des services de pension, le Ministère a établi que la participation active des intervenants était essentielle à la réussite globale du projet, ainsi que pour la centralisation des autres services. Il a donc consacré beaucoup d'efforts à gérer la mobilisation des intervenants, notamment en organisant des groupes de discussion; en communiquant souvent les plans et la vision pour chaque nouveau service; en définissant clairement le rôle et les responsabilités de toutes les parties; et en organisation un sondage après la centralisation de chaque service.

Grâce aux leçons tirées de l'initiative de transformation des services et systèmes de pensions, TPSGC examinera attentivement toutes les demandes de changements au système de paye en attendant le nouveau système de paye. Les demandes seront soigneusement analysées et évaluées pour s'assurer qu'il s'agit de changements économiques pour les contribuables.

6. Gestion et services linguistiques

Cette activité de programme traite du rôle que joue le Bureau de la traduction en sa qualité d'autorité du gouvernement en matière de terminologie et de services linguistiques ayant le mandat d'établir, de normaliser et de diffuser la terminologie. En outre, le Bureau s'assure qu'il existe un bassin viable et fiable de ressources linguistiques compétentes pour répondre aux besoins linguistiques du gouvernement et pour appuyer le programme économique et social du Canada. Le Bureau de la traduction, seul fournisseur interne de services linguistiques au gouvernement, offre aux organismes fédéraux une vaste gamme de solutions linguistiques, comme des services de traduction, d'interprétation et de terminologie. Ce programme découle de la *Loi sur le Bureau de la traduction.*

Avantages pour la population canadienne

TPSGC aide le gouvernement à diffuser à la population canadienne de l'information de grande qualité en temps utile dans les deux langues officielles et dans plus de 100 langues autochtones et étrangères pour que tous les citoyens, peu importe leur culture ou leur langue, puissent accéder aux programmes et aux services offerts par le gouvernement fédéral.

Par sa participation aux initiatives de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne,* le Bureau aidera à mettre l'accent sur la valeur de la dualité linguistique auprès de toute la population canadienne; il aidera les entreprises canadiennes de traduction et de technologie langagière à accroître leur visibilité sur les marchés canadien et international; et il offrira de meilleures occasions de formation à la prochaine génération de traducteurs et d'interprètes.

Réalisations importantes

Par l'intermédiaire du Bureau de la traduction, TPSGC a fourni, selon le principe du recouvrement des coûts, des services linguistiques de qualité aux organisations fédérales, ce qui leur a permis de fonctionner dans les deux langues officielles et dans diverses langues autochtones et étrangères. Afin d'offrir des services de qualité, il a poursuivi la mise en place de son modèle de relations visant à se rapprocher des clients. Ainsi, 77 traducteurs ont été détachés et 643 traducteurs ont été attitrés à un client spécifique. Il a aussi poursuivi la mise en place d'une stratégie intégrée de service à la clientèle qui lui a permis notamment de négocier des ententes avec plus de 95 % de ses clients et de respecter les délais de livraison convenus dans plus de 90 % des cas.

En plus de traduire plus de 1,75 million de pages pour le compte des ministères et des organismes fédéraux dans quelque 60 points de service à l'échelle du pays, le Bureau de la traduction fournit également chaque année des services de traduction et d'interprétation pendant plus de 1 720 séances de la Chambre des communes, du Sénat et de nombreux comités parlementaires.

Afin de répondre aux nouveaux besoins du Parlement, le Bureau de la traduction a travaillé à la mise en place du service en Inuktitut au Sénat. Il a également établi une entente de partenariat avec le Conseil

national de recherches Canada (CNRC) sur les outils de traduction automatisés d'aide à la traduction.

En outre, le Bureau de la traduction utilise des outils de travail automatisés visant l'augmentation de la productivité afin de répondre à la demande de service accrue. Puisque les technologies langagières évoluent rapidement, le Bureau de la traduction a aussi lancé une nouvelle initiative horizontale sur la traduction automatique, regroupant tous ses projets et initiatives de traduction automatique en cours et prévus.

Compte tenu de l'importance d'offrir des services de qualité, le Bureau de la traduction a revu son système de gestion de la qualité. De plus, une analyse comparative des processus du Bureau de la traduction par rapport à la nouvelle norme sur les services de traduction a été complétée. Bien que cette norme s'applique uniquement aux fournisseurs de services de traduction du secteur privé, le Bureau se compare favorablement par rapport à cette norme. L'expertise du Bureau de la traduction a aussi suscité l'intérêt de diverses organisations internationales, notamment lors des discussions et tables rondes organisées avec la Commission européenne et l'Organisation des Nations Unies (ONU).

En juillet 2009, le Programme de renforcement du secteur langagier au Canada de TPSGC (18 M$) a sollicité des propositions de projets pour des bourses universitaires en traduction (8 M$) et des initiatives de l'industrie de la langue (10 M$) dans le but d'appuyer la stratégie sur les langues officielles du gouvernement, la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 : Agir pour l'avenir*.

Le Programme de renforcement du secteur langagier au Canada vise, par l'entremise d'accords de contribution, à appuyer la formation d'une main-d'œuvre qualifiée et à renforcer la capacité du secteur langagier. Au total, 13 accords de contribution ont été signés et annoncés, ce qui permettra aux établissements d'enseignement postsecondaire d'attirer un plus grand nombre d'étudiants dans leurs programmes de traduction et d'interprétation et favorisera la formation d'une main-d'œuvre qualifiée ainsi que l'intégration des technologies langagières.

En outre, TPSGC a veillé de manière continue à la normalisation de la terminologie au sein du gouvernement fédéral et à démontrer la richesse collective du savoir linguistique et terminologique au Canada. Le Bureau de la traduction de TPSGC a organisé et présidé des événements importants en terminologie en plus de participer, à titre de représentant du gouvernement du Canada, à plus d'une trentaine de forums internationaux et de comités d'uniformisation aux niveaux national et fédéral. Il a aussi participé à la production de spécifications techniques pour l'Organisation internationale de normalisation (ISO) sur les paramètres à considérer avant de commencer un travail de traduction.

TPSGC a également développé et mis en ligne, en octobre 2009, le Portail linguistique du Canada, initiative de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne*, qui permet à la population canadienne d'avoir accès gratuitement à une vaste gamme de ressources et d'outils d'aide à la rédaction, y compris TERMIUM, la banque de données terminologiques et linguistiques du gouvernement du Canada.

SECTION II — ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME

2009-2010 Dépenses — Gestion et services linguistiques			
Ressources financières (en millions de dollars)	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Dépenses brutes	298,7	307,7	281,6
Moins les recettes disponibles	(228,4)	(228,4)	(216,1)
Dépenses nettes	70,3	79,3	65,5

L'écart de 13,9 million de dollars entre les autorisations totales et les dépenses réelles s'explique ainsi : 1) Le déficit autorisé était 5,1 million de dollars mais le fonds renouvelable n'a utilisé que 1,1 million de dollars de cette somme (portion inutilisée 4 million de dollars). Les investissements ont dû être réduits ou annulés suite à une révision à la baisse des prévisions des revenus; 2) Le programme de renforcement du secteur langagier n'a pu verser la totalité de ses fonds de contribution et a périmé 0,5 million de dollars à cause de certains retards de signature des ententes de contributions. Un report de fonds de 1,5 million de dollars a été demandé et approuvé dans le processus de la mise à jour annuelle des niveaux de référence de 2010-2011; 3) L'affectation à but spécial (ABS) a périmé 8,2 million de dollars explicable en partie par le fait que le Bureau avait une affectation bloquée de 3,0 million de dollars pour couvrir l'obligation de contribuer aux régimes des avantages sociaux. De plus, les dépenses étaient moindres que les autorisations accordées pour l'affectation à but spécial relative à la traduction et à l'interprétation au Parlement à cause de la prorogation des activités de la Chambre des communes et parce que l'incertitude de financement additionnel permanent a empêché la mise en œuvre de solutions à long terme (telles l'embauche) pour fournir nos services.

Ressources humaines – 2009-2010	Prévu	Réel	Différence
Équivalents temps plein (ETP)*	1 700	1 746	46

La différence entre le nombre prévu et le nombre réel d'équivalents temps plein s'explique par une augmentation du nombre de traducteurs recrutés pour fournir des services aux ministère et aux organismes (selon le principe du recouvrement des coûts) par rapport à l'objectif fixé au début de l'exercice afin de répondre aux besoins opérationnels actuels et futurs.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
La population canadienne a accès à des communications bilingues et de qualité provenant du gouvernement du Canada.	Pourcentage des communications échantillonnées qui respectent les normes de qualité.	Base de référence en matière de qualité établie en date du 31 mars 2010; premiers résultats attendus d'ici le 31 mars 2011	**État : Données non disponibles** Le projet visant le développement d'une méthode pour déterminer la qualité des communications au sein de l'appareil fédéral a dû être reporté au prochain exercice en raison d'un changement de priorités opérationnelles dû à la nécessité de fournir des services de traduction et d'interprétation pour les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver.
Les ministères et organismes reçoivent des services de qualité à un coût raisonnable.	Pourcentage de clients satisfaits des services de traduction.	Segmentation de l'échantillon, le sondage mené au printemps 2009 fournira la base de référence d'ici le 31 mars 2011	**État : Atteint en entier** Des analyses internes ont permis au Bureau de la traduction d'établir l'objectif à 85 %. En 2009-2010, un sondage visant à mesurer le degré de satisfaction des ministères et des organismes fédéraux relativement aux services de traduction offerts par le Bureau de la traduction a été effectué. Selon les résultats du sondage, le taux global de satisfaction de la clientèle s'établit à 87 %.
Utilisation d'une terminologie normalisée et généralement reconnue au sein du gouvernement du Canada.	Taux de croissance annuel des recherches effectuées dans TERMIUM (outil terminologique en ligne).	1 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Dépassement** Le taux annuel d'augmentation du nombre de recherches effectuées dans TERMIUM, la base de données terminologiques et linguistiques du gouvernement fédéral, a progressé, se situant à 6,6 % au 31 mars 2010. Cette augmentation est principalement attribuable au lancement du Portail linguistique du Canada, qui permet maintenant à la population canadienne d'avoir accès gratuitement à une vaste gamme d'outils et de ressources linguistiques et terminologiques, dont TERMIUM.

Leçons apprises

TPSGC devra obtenir un financement à long terme afin de continuer à fournir des services linguistiques au Parlement et de se doter des ressources humaines hautement qualifiées dont il a besoin pour traiter la charge de travail et répondre aux nouveaux besoins opérationnels du Parlement. Ce faisant, il s'assurera que la population canadienne dispose du meilleur accès possible aux travaux des deux Chambres du Parlement et des comités parlementaires.

Pour assurer le renouvellement de son effectif, le Bureau de la traduction de TPSGC poursuivra les efforts entrepris au cours des dernières années en offrant des stages aux étudiants universitaires (programme de partenariat avec les universités et programmes coopératifs) ainsi qu'en continuant à faire son recrutement postsecondaire et à réaliser son programme d'apprentissage interne. Plus particulièrement en ce qui concerne le recrutement des interprètes, le Bureau de la traduction devra explorer de nouvelles possibilités pour palier la faible diplomation dans ce domaine.

De plus, afin de gérer les départs à la retraite et d'atténuer la pression grandissante pour offrir le meilleur rapport qualité-prix à ses clients, TPSGC doit être en mesure de s'adapter aux technologies langagières, qui évoluent rapidement. Pour relever ces défis, TPSGC énumèrera les initiatives en technologies langagières actuelles et prévues, et les intégrera à ses procédures opérationnelles afin d'augmenter sa productivité et d'optimiser ses frais d'exploitation. L'intégration de ces technologies nécessitera un engagement de tous pour en tirer le meilleur parti.

7. Programmes et services spécialisés

Cette activité de programme assure des services et des programmes spécialisés de grande qualité qui sont accessibles et qui sont offerts aux institutions fédérales en temps utile pour favoriser une gestion et un fonctionnement sains, prudents et éthiques.

Avantages pour la population canadienne

TPSGC offre de nombreux programmes et services spécialisés aux ministères et organismes fédéraux. Cela comprend les services de vérification et de juricomptabilité et les activités visant l'écologisation des opérations gouvernementales. Les services qui soutiennent les fonctions d'approvisionnement comprennent les inspections et les services techniques de marine, les services de voyage partagés et l'Office des normes générales du Canada, qui fournit de l'expertise et de l'information sur la normalisation, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Pour sa part, la Direction de la distribution des biens de la Couronne assure l'aliénation des biens meubles excédentaires au nom du gouvernement fédéral.

Par l'intermédiaire des Services conseils du gouvernement, TPSGC offre également des services de gestion aux ministères et aux organismes fédéraux. Il offre également des services d'intégration des services partagés, qui aident à offrir des programmes et des services plus efficaces, plus efficients et plus durables à la population canadienne. Le Ministère réalise aussi diverses activités liées à la sécurité du Canada et des biens gouvernementaux, en collaboration avec divers organismes d'application de la loi. Ces activités touchant notamment la sécurité industrielle, la juricomptabilité et les biens saisis. Enfin, pour répondre aux besoins en information de la population canadienne à propos des lois, des politiques, des programmes et des services du gouvernement, TPSGC offre, par l'entremise des Services d'information du gouvernement, divers moyens d'accéder à ces renseignements, en personne autant qu'en ligne.

Réalisations importantes

TPSGC poursuit la simplification de l'organisme de service spécial des Services de vérification Canada (SVC). L'accent est continuellement mis sur la prestation de services de vérification et de services de même nature de très grande qualité offerts par des professionnels hautement compétents qui respectent les normes professionnelles reconnues. Les SVC font la promotion d'une culture d'apprentissage et veillent à ce que les professionnels de la vérification bénéficient toujours d'activités de perfectionnement professionnel.

Les SVC ont beaucoup travaillé à faire connaître leurs services, faisant appel aux cadres supérieurs de TPSGC pour promouvoir leurs services et leurs capacités.

Le rendement financier des SVC s'est amélioré en 2009-2010, et le Ministère s'engage à continuer dans cette voie.

TPSGC a augmenté le nombre de ressources humaines au Programme de la sécurité industrielle, en favorisant l'établissement d'une équipe de base pour soutenir le Plan d'action économique du Canada par l'entremise du Programme accéléré d'infrastructures. Les services qu'offrent ce programme comprennent le traitement des listes de vérification des exigences relatives à la sécurité et l'obtention d'attestations de sécurité pour les entrepreneurs et leurs employés dans les délais prescrits, et ce, malgré les retards dans la mise en œuvre des changements au système permettant d'identifier rapidement les demandes d'enquête de sécurité du Programme accéléré d'infrastructures.

TPSGC a dépassé son objectif de rendement dans certains secteurs en simplifiant ses processus, par exemple l'utilisation des numéros d'entreprise – approvisionnement pour les attestations de sécurité, ce qui permet l'élimination d'étapes qui prennent beaucoup de temps.

Depuis avril 2009, pour offrir un programme plus solide de formation et de sensibilisation en matière de sécurité industrielle à l'intention des intervenants, TPSGC a tenu 60 séances d'information à l'intention de plus de 800 entreprises qui comptaient 265 organisations désignées. Il a également procédé à 1 100 vérifications de la cote de fiabilité. TPSGC a assisté à bon nombre de conférences et de salons professionnels, et il a élaboré et distribué un guide de l'agent de sécurité et un guide informatif sur la manière de remplir les formulaires d'attestation de sécurité. Au cours de l'année, 1 099 organisations inscrites ont fait l'objet d'une inspection par la Direction des marchandises contrôlées et ont obtenu un aperçu détaillé du programme au moyen d'un encadrement direct. Les objectifs d'inspection des sites présentant des risques élevés ont tous été atteints. Quant aux sites présentant des risques moyens et faibles, les objectifs ont été dépassés.

Tous les objectifs du Programme de la sécurité industrielle ont été atteints, et ce, même s'il a adopté une méthode d'inspection différente pour le Programme des marchandises contrôlées afin de respecter la limite des frais de déplacement. D'autres efforts visant à minimiser les frais de déplacement ont nui à l'utilité des activités de rayonnement et ont retardé les inspections de sécurité des entreprises à l'extérieur de la région de la capitale nationale.

Selon le résultat des sondages menés auprès des autorités policières à l'échelle du Canada entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010, ceux-ci ont accordé une cote globale d'approbation de 91,8 p. 100 pour les services fournis par la Direction de la gestion des biens saisis (DGBS). Au cours du présent exercice, la DGBS a réussi à obtenir au moins 90 p. 100 de la valeur estimative d'un bien, et ce, dans 92,9 p. 100 des cas. La DGBS a également diminué tant ses propres coûts que ceux de ses partenaires en procédant rapidement à l'aliénation des biens qu'elle gère.

Le Ministère continue de fournir des services de juricomptabilité de grande qualité et au moment opportun aux autorités policières et aux services de poursuites de tout le Canada dans le cadre d'enquêtes criminelles comportant des volets financiers comme les crimes en col blanc, les produits de la criminalité, les crimes commerciaux, le blanchiment d'argent, les fraudes dans le marché des valeurs mobilières, le crime organisé, les drogues interdites et le financement des activités terroristes. En 2009-2010, l'Unité de gestion juricomptable (UGJ) de la Direction générale de la surveillance (DGS) a fourni une aide directe dans près de 35 nouvelles enquêtes criminelles dans tout le pays, tout en continuant à travailler sur quelque 75 enquêtes en cours. Ses juricomptables ont également témoigné à titre d'experts dans plus d'une douzaine de procédures judiciaires. L'appui, les services et les conseils d'experts en juricomptabilité fournis par l'UGJ ont joué un rôle essentiel dans plusieurs transactions pénales ou poursuites fructueuses.

TPSGC a travaillé en étroite collaboration avec d'autres ministères gouvernementaux à l'élaboration d'un cadre regroupant les objectifs d'écologisation des activités gouvernementales, les mesures de rendement et les responsabilités dans les domaines de la réduction des émissions de gaz à effet de serre, de

l'écologisation de l'approvisionnement, des immeubles durables, de l'élimination des déchets électroniques, de la gestion de l'impression, de la consommation de papier et de l'écologisation des réunions. Pour consulter un compte rendu plus détaillé du rendement de notre Stratégie de développement durable, veuillez consulter le site Web suivant : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/dd-sd/index-fra.html.

TPSGC continuera d'offrir des services de voyage partagés automatisés à tous les ministères et organismes fédéraux afin d'augmenter la transparence du gouvernement concernant les dépenses de voyage et la modernisation de ses activités.

Un plan triennal a été mis au point pour l'Initiative des services de voyage partagés. Un nouveau processus de gouvernance a été adopté et des consultations exhaustives ont été entreprises et ont mené à une nouvelle stratégie pour la passation du prochain marché pour les services impartis. La demande de propositions est prévue d'ici mars 2011.

TPSGC a revu les Services d'information du gouvernement et les éléments de programme s'y rattachant. Par exemple, en avril 2009, la Direction générale des conseils, de l'information et des services partagés a regroupé cinq de ses programmes dans le nouveau Secteur des services d'information du gouvernement (SSIG). Cette réorganisation fait partie des efforts de la Direction générale pour améliorer l'intégration et les communications entre ces cinq programmes; aider à déterminer quelles sont les synergies; et permettre au Secteur de parler d'une seule voix pour communiquer avec les organismes centraux et les ministères sur des questions touchant l'information du gouvernement. L'élaboration du calendrier d'événements et d'activités des Services d'information du gouvernement pour 2010-2011 est un exemple de synergie intégrée dans ce Secteur. Le calendrier fait la promotion des services du Secteur et de sa gamme d'activités de renforcement des capacités ainsi que des événements qui ont lieu à l'échelle du gouvernement. En 2009-2010, les Services d'information du gouvernement ont tenu 36 séances d'information auxquelles un peu plus de 850 participants ont assisté.

Les défis que doit relever cette nouvelle organisation comprennent la nécessité de mieux faire connaître aux employés toutes les activités du SSIG pour qu'il soit plus facile de trouver les synergies possibles, d'adopter les pratiques exemplaires utilisées dans ce secteur et, en bout de ligne, de renforcer la capacité interne. À cette fin, le SSIG a élaboré une stratégie comprenant des séances d'information aux employés sur chacun de ses programmes. Les renseignements fournis portent notamment sur la structure organisationnelle, les rôles et les responsabilités, les réalisations, les pratiques exemplaires et les qualités recherchées pour chacun des programmes.

TPSGC a revu son modèle de prestation de service en matière de publication et a élaboré un plan technologique triennal en collaboration avec la DGSIT pour améliorer la prestation des programmes de services d'information du gouvernement. Il a aussi défini une vision triennale et un plan d'architecture pour améliorer les services électroniques d'information à l'intention de la population canadienne et d'autres intervenants à l'échelle internationale. De plus, le Secteur des services d'information du gouvernement a officialisé des accords de prestation de service avec plus de 700 bibliothèques au Canada et avec la Bibliothèque du Congrès des États-Unis. TPSGC a investi dans l'acquisition et le développement de la collection électronique de publications du gouvernement du Canada pour procurer à la population canadienne un plus grand accès à l'information du gouvernement conformément à la Politique de communication du gouvernement du Canada.

En juin 2009, le Secrétariat du Conseil du Trésor a publié la nouvelle *Procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique*. Pour aider les ministères à s'ajuster aux nouvelles exigences de planification, la Direction de la recherche sur l'opinion publique a donné des cours sur la politique, les procédures et les normes du gouvernement du Canada en matière de recherche sur l'opinion publique. La Direction a également conçu de nouveaux outils pour suivre les plans de recherche sur l'opinion publique et la valeur des marchés dans ce domaine et produire des rapports sur ces questions. Pour améliorer l'établissement des rapports, la Direction de la recherche sur l'opinion publique et la Direction de la coordination de la publicité et des partenariats (DCPP) ont examiné le processus de production des rapports de recherche sur

l'opinion publique et les rapports annuels annoncés. En établissant quels en étaient les éléments communs, ils ont établi un contrat unique pour couvrir le graphisme des rapports annuels, ce qui a permis de réaliser des économies. Les deux directions ont également échangé des ressources, par exemple des outils de communication, pour harmoniser l'information pour les destinataires prévus et partager les meilleures pratiques en matière de processus d'approbation pour ces rapports.

2009-2010 Dépenses — Programmes et services spécialisés			
Ressources financières (en millions de dollars)	**Dépenses prévues**	**Autorisations totales**	**Dépenses réelles**
Dépenses brutes	184,0	227,9	199,1
Moins les recettes disponibles	(96,7)	(118,8)	(99,2)
Dépenses nettes	87,3	109,1	99,9

Une grande partie de l'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles peut être expliqué par les organisations suivantes :

- Le surplus de Conseils, de l'information et des services partagés est attribué principalement aux revenus plus élevés que prévu dans le programme d'édition, des retards de projets prévus en technologie de l'information (TI) pour améliorer des systèmes administratifs et aux retards dans la dotation. Il y avait aussi des retards et reports de projets et initiatives dans le programme des expositions et le programme de sécurité industrielle en raison de la restriction pour les dépenses de voyage.
- Les étangs bitumineux de Sydney a eu recours à un report de fonds de 6.9 millions de dollars de l'exercice 2009-2010 aux années subséquentes.
- Les résultats réels de Services de vérification Canada (SVC) ont été moins élevés que prévu en raison de la réduction des dépenses discrétionnaires au sein du gouvernement en raison de la récession et la perte d'opportunités d'affaires à la suite d'un changement dans les priorités des clients dû à la restriction des dépenses. Ces facteurs externes ont eu un impact important sur les revenus puisque les clients ont réévalué leurs besoins d'audit, par conséquent, SVC n'était plus en mesure d'atteindre son bénéfice initialement prévu de 2.882 million de dollars et a présenté un résultat final déficitaire de 3.978 million de dollars. Ce déficit a été couvert par les Services conseils du gouvernement (SCG) et le crédit d'opération.
- Un écart favorable dans les services de gestion juricomptable est attribuable au recouvrement de fonds supplémentaires qui n'étaient pas prévus.

Ressources humaines – 2009-2010	Prévu	Réel	Différence
Équivalents temps plein (ETP)*	1 338	981	(357)

À compter du cycle du Budget des dépenses de 2009-2010, les ressources consacrées à l'activité de programme « Services internes » sont affichées séparément des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas auparavant dans le Budget principal des dépenses. Cette façon de procéder rend plus difficile la comparaison des données sur les dépenses et les ETP par activité de programme d'un exercice financier à l'autre.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Les organisations fédérales ont accès à des services de qualité qui permettent d'améliorer la gestion, la prestation et la protection d'opérations ou de biens gouvernementaux choisis, tout en réduisant leur impact sur l'environnement.	Pourcentage de clients qui sont satisfaits de la qualité des services.	85 % d'ici le 31 mars 2012	**État : Atteint en majeure partie** **Résultats : 83,75 %** Le résultat a été calculé à l'aide de données disponibles sur deux sous-activités de cette activité de programme dans le cadre desquelles la satisfaction de la clientèle est évaluée. TPSGC prévoit évaluer le rendement en fonction de normes de service plutôt que selon le degré de satisfaction de la clientèle.
Les renseignements et les biens classifiés du gouvernement du Canada sont protégés, et les marchandises contrôlées sont protégées lorsque des entreprises du secteur privé en ont la garde.	Pourcentage de services de sécurité industrielle fournis selon les normes de service établies.	80 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Dépassement** Avec un résultat de 81,69 %, TPSGC a dépassé le niveau de rendement prévu relativement à cette priorité. Les efforts entrepris cette année pour renforcer la capacité du Programme de la sécurité industrielle et simplifier les processus devraient se traduire par une prestation de service améliorée.

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
Les organisations fédérales reçoivent des services de vérification qui répondent à leurs besoins.	Pourcentage de clients indiquant que les services de vérification répondent à leurs besoins (qualité, rapidité et valeur du service).	85 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Atteint en entier (100 %)**
Les organisations fédérales obtiennent le meilleur rapport qualité-prix pour les biens saisis déclarés comme confisqués par la Cour.	Pourcentage de fois que 90 % de la valeur estimative du bien est atteinte.	90 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Dépassement** **Résultats : 92,9 %**
Les services de voyage et l'information sur les voyages reposant sur le Réseau de la Voie de communication protégée sont offerts aux fonctionnaires et aux gestionnaires des programmes fédéraux.	Temps, en pourcentage, pendant lequel les services sont offerts	99 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Dépassement** **Résultats : 99,5 %** En offrant l'Outil de réservation en ligne (OREL) aux employés qui voyagent pour le compte du gouvernement du Canada, nous faisons en sorte qu'ils profitent des meilleurs tarifs pour leurs déplacements, pour l'hébergement et pour la location d'une voiture. En regroupant les déplacements, l'Initiative des services de voyage partagés (ISVP) a été en mesure d'aider les voyageurs à réaliser des économies grâce aux négociations avec nos fournisseurs.
La population canadienne a accès à de l'information centralisée sur le gouvernement du Canada, et les organisations fédérales reçoivent des conseils sur la façon d'améliorer la réalisation de certaines activités de communication du gouvernement du Canada.	Pourcentage de services d'information qui sont fournis selon les normes de rendement établies.	85 % d'ici le 31 mars 2010	**État : Dépassement** 87,5 % des services d'information ont été fournis conformément à l'objectif de rendement de 85 % qui avait été établi.

Leçons apprises

L'engagement des clients et la planification à long terme sont importants lorsqu'on élabore des stratégies visant à assurer le meilleur rapport qualité-prix et des services intégrés de qualité aux ministères, organismes et autres intervenants.

8. Ombudsman de l'approvisionnement

Cette activité de programme indépendante du gouvernement vise l'examen des pratiques d'approvisionnement dans l'ensemble des ministères et organismes fédéraux, les enquêtes sur les plaintes des fournisseurs éventuels concernant l'attribution des contrats de biens et de services en-deçà de certaines valeurs, les enquêtes sur les plaintes au sujet de l'administration des contrats ainsi que l'offre d'un programme alternatif de règlement des différends découlant des contrats. Cette activité permet de promouvoir l'équité et la transparence du processus d'approvisionnement.

Avantages pour la population canadienne

Conformément à la *Loi fédérale sur la responsabilité*, la *Loi sur le ministère des Travaux publics et des Services gouvernementaux* a été modifiée pour permettre la création du poste d'ombudsman de l'approvisionnement, qui a été comblé en mai 2008. Les activités de l'ombudsman de l'approvisionnement sont bénéfiques pour la population canadienne, car elles augmentent l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement fédéral; elles simplifient le processus d'approvisionnement, elles permettent aux entreprises canadiennes de fournir plus facilement

des produits et des services au gouvernement et, enfin, elles approfondissent les connaissances et la compréhension des fournisseurs canadiens à l'égard du processus d'approvisionnement fédéral.

Réalisations importantes

Le rapport annuel 2009-2010 du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement a été présenté à la ministre de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada le 25 mai 2010. Le rapport annuel de cette année était le premier à être soumis après une année complète d'exploitation du Bureau. Le rapport a offert aux parlementaires et aux Canadiens de l'information sur le mandat et les objectifs du Bureau ainsi sur le résultat de ses travaux et sur ses réalisations au cours de l'exercice 2009-2010.

Le Bureau a répondu à 519 demandes en 2009-2010, soit une augmentation de 46 p. 100 par rapport à l'année précédente. Seulement 33 p. 100 des 519 demandes ne concernaient pas l'approvisionnement. Des 519 demandes, 347 concernaient l'approvisionnement. En ce qui concerne des plaintes touchant l'approvisionnement, 74 p. 100 visaient l'octroi des contrats, tandis que 26 p. 100 visaient la gestion des contrats. Au départ, le Bureau utilise des moyens informels pour régler les plaintes des fournisseurs. Lorsque les moyens informels échouent, le Bureau utilise le processus décrit dans le Règlement concernant l'ombudsman de l'approvisionnement. Cette année, le Bureau a mené deux enquêtes formelles sur des octrois de contrat et trois enquêtes étaient toujours en cours à la fin de l'année. Aucune plainte concernant la gestion des contrats n'a fait l'objet d'une enquête formelle.

Le Bureau offre trois modes alternatifs de règlement des conflits (MARC). Il s'agit de la facilitation, de la médiation et de l'évaluation objective. En 2009, le Ministère a donné plus de 35 présentations à divers ministères et organismes du gouvernement, mettant l'accent tout particulièrement sur la manière dont les MARC peuvent les aider en cas de différends contractuels. Deux cas ont été réglés cette année grâce aux MARC et plusieurs nouveaux cas demandant des services alternatifs de règlement des conflits nous sont parvenus, ce qui représente une augmentation par rapport à 2008-2009.

En 2009-2010, le Bureau a mené six examens dans 26 ministères sur les sujets suivants :

- Modifications aux marchés de construction
- Vérification ministérielle des documents comptables des fournisseurs aux fins de validation des paiements contractuels
- Stratégies d'approvisionnement (méthodes d'évaluation et de sélection des soumissions)
- Environnement Canada – Examen des pratiques d'approvisionnement relatives aux services de conseillers en gestion et aux autres services professionnels
- Méthodes d'approvisionnement (offres à commandes et arrangements en matière d'approvisionnement)
- Méthode de gestion du rendement des fournisseurs

Les deux derniers examens des pratiques d'approvisionnement mentionnés ci-dessus étaient en fait des études. Contrairement à nos examens habituels, dans une étude, il n'y a pas d'examen approfondi des dossiers d'approvisionnement. Une étude ressemble plutôt à un projet de recherche.

Les examens des pratiques en matière d'approvisionnement menés par le Bureau ont permis de relever certains points à améliorer ainsi que de bonnes initiatives et des pratiques de première qualité.

Cette année, nos efforts de sensibilisation ont porté à la fois sur le gouvernement et les communautés de fournisseurs. L'ombudsman de l'approvisionnement a fait plus de 30 présentations lors de diverses conférences de l'industrie et d'événements touchant l'approvisionnement. Il a rencontré des associations nationales d'approvisionnement, des associations industrielles, d'autres bureaux d'ombudsman et des bureaux régionaux de ministères gouvernementaux dans le but de discuter de questions d'intérêt mutuel. Le Bureau a également accueilli des délégations internationales du Kenya, de l'Ukraine et de la Chine. Notre programme de sensibilisation comprend un site Web et des médias imprimés comme la brochure ministérielle et le rapport annuel. Nous avons également publié des articles dans des revues spécialisées.

SECTION II — ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME

2009-2010 Dépenses — Ombudsman de l'approvisionnement			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	4,3	4,7	4,0
Moins les recettes disponibles	-	-	-
Dépenses nettes	4,3	4,7	4,0
L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles est attribuable aux dépenses réelles des services de l'information qui ont été moins élevées que prévue; le retard dans le projet des recherches sur l'opinion publique (ROP) ainsi que dans le processus de dotation.			

Ressources humaines – 2009-2010	Prévu	Réel	Différence
Équivalents temps plein (ETP)*	14	23,5	9,5
L'écart entre les dépenses prévues et réelles est attribuable en grande partie à une erreur dans le nombre prévu d'ETP indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010. Le nombre prévu d'ETP qui devrait être indiqué pour 2009-2010 est de 28. En comparant ce nombre avec le nombre réel, on obtiendrait un écart de 4,5 au lieu de 9,5 ETP.			

Résultats prévus	Indicateurs de rendement	Objectifs	Sommaire du rendement
L'ombudsman de l'approvisionnement renforcera la confiance de la population canadienne dans le processus d'approvisionnement du gouvernement en communiquant avec les fournisseurs et le milieu des approvisionnements afin d'améliorer leurs connaissances et leur compréhension du processus fédéral. De plus, il publiera un rapport annuel qui donnera un aperçu de ses activités et de ses constatations en lien avec les examens des pratiques d'approvisionnement, les enquêtes, les examens et le règlement extrajudiciaire des différends.	Pourcentage de fournisseurs dont la confiance dans le processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral a augmenté.	90 % d'ici le 31 mars 2012	**État : Données non disponibles** Il est prévu que le sondage soit terminé d'ici mars 2011.
	Pourcentage de spécialistes de l'approvisionnement qui reconnaissent que les efforts de l'ombudsman de l'approvisionnement ont entraîné une augmentation du professionnalisme de la communauté de l'approvisionnement (formation, outils, connaissance de pratiques exemplaires).	90 % d'ici le 31 mars 2012	**État : Données non disponibles** Il est prévu que le sondage soit terminé d'ici mars 2011. Selon les commentaires préliminaires reçus des membres de la communauté des approvisionnements, ceux-ci lisent les rapports d'examen des pratiques d'approvisionnement et ils mettent en œuvre les pratiques exemplaires d'autres ministères dans leur propre organisation, lorsque cela est possible. Un suivi officiel des recommandations de 2008-2009 devrait prouver qu'il y a eu une augmentation du professionnalisme de la communauté de l'approvisionnement.
	Pourcentage de membres de la haute direction et des parlementaires qui reconnaissent l'utilité du rapport de l'ombudsman au Parlement dans leur évaluation du rendement du processus d'approvisionnement du gouvernement fédéral.	90 % d'ici le 31 mars 2012	**État : Données non disponibles** Un sondage devrait être terminé d'ici mars 2011. Selon les commentaires préliminaires des parlementaires, ceux-ci trouvent le rapport annuel de l'ombudsman de l'approvisionnement très utile.
	Pourcentage de fournisseurs qui confirment la simplification du processus d'approvisionnement et la réduction des formalités administratives.	90 % d'ici le 31 mars 2012	**État : Données non disponibles** Il est prévu que le sondage soit terminé d'ici mars 2011.

Leçons apprises

L'approche collaborative du Bureau pour régler les différends contractuels a été très bien accueillie, et les résultats sont impressionnants. La plupart des plaintes qui nous ont été présentées ont été résolues sans que nous ayons à mener des enquêtes détaillées, ce qui a permis aux fonctionnaires et aux fournisseurs d'économiser du temps et d'éviter du travail inutile.

Ces résultats nous encouragent beaucoup. Nous faisons habituellement un suivi officiel deux ans après le dépôt des recommandations. Toutefois, selon des recherches informelles, les intervenants jugent que notre aide est très utile; d'ailleurs, les ministères et organismes indiquent qu'ils ont déjà mis en œuvre des mesures importantes pour appliquer les recommandations que nous leur avons faites. Cependant, des améliorations sont encore nécessaires dans certains domaines pour renforcer la confiance des Canadiens à l'égard du processus d'approvisionnement public. Par exemple, dans le cadre du travail que nous avons réalisé cette année, nous avons remarqué deux problèmes récurrents, qui existent depuis longtemps mais qui requièrent maintenant l'attention immédiate des hauts fonctionnaires du gouvernement, à savoir la documentation incomplète des dossiers et le manque de communication entre les fonctionnaires et la collectivité des fournisseurs. Ces deux problèmes nuisent à la transparence des marchés publics fédéraux. On peut obtenir de plus amples renseignements sur ces sujets et sur les réalisations du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement dans le Rapport annuel du Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement, qu'on peut consulter à l'adresse suivante : http://opo-boa.gc.ca/.

Le Bureau de l'ombudsman de l'approvisionnement continuera à collaborer avec tous les intervenants qui s'intéressent à l'approvisionnement, notamment les représentants du gouvernement, les fournisseurs et les parlementaires, dans le but d'améliorer l'équité, l'ouverture et la transparence du processus d'approvisionnement fédéral.

9. Services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources qui sont administrés pour répondre aux besoins des programmes et aider une organisation à respecter ses autres obligations générales. Les services internes comprennent seulement les activités et les ressources qui s'appliquent à l'ensemble d'une organisation et non pas celles qui visent un programme précis.

Réalisations importantes

TPSGC a poursuivi son programme de gestion des ressources humaines. En 2009-2010, les efforts de recrutement de TPSGC ont porté fruit et le Ministère a atteint d'ambitieux objectifs sur le plan de l'emploi des étudiants. TPSGC met actuellement en œuvre son Cadre de développement du leadership et de l'excellence en gestion qui vise à promouvoir le leadership à tous les niveaux. Le Ministère a adopté des normes de service et les a mises en œuvre dans les secteurs de la classification, de la rémunération et de la dotation en personnel pour assurer des services efficace. Par exemple, nous avons éliminé le travail accumulé du côté de la rémunération et amélioré la rapidité de nos services en traitant plus de 100 000 transactions par année. Le Ministère a également continué à mobiliser les employés grâce à un plus grand nombre d'activités de communication, y compris des tables rondes entre les employés et la haute direction pour discuter des priorités découlant du Sondage de 2008 auprès des fonctionnaires fédéraux.

Le Ministère a réalisé des vérifications internes et des évaluations de grande qualité, comme le démontre l'excellente cote obtenue pour ces deux activités dans le Cadre de responsabilisation de gestion. Il a établi des plans d'action de la gestion pour donner suite aux recommandations présentées dans ces rapports et il en suit de près la mise en œuvre. Le rapport d'assurance annuel de 2009-2010 résume les leçons tirées des vérifications internes et des évaluations de cette année qui pourraient servir à améliorer la probité et la transparence des activités de TPSGC.

TPSGC offre des services de gestion de conflits sur demande pour aider à résoudre des différends, et offre des services de surveillance de l'équité pour s'assurer que les activités ministérielles importantes, complexes ou délicates sont menées en toute équité, ouverture et transparence.

TPSGC a également continué à mettre en place le nouveau système financier SIGMA-SAP et a produit les rapports obligatoires pour 2009-2010 en respectant les délais et les attentes en matière de qualité du Conseil du Trésor et du receveur général. De plus, TPSGC a mis en place de nouvelles mesures de contrôle financier automatisé et offert des cours de formation pour répondre aux besoins des utilisateurs du Ministère. Sur le plan technique, la Direction

générale des finances a réussi à développer, à mettre à l'essai et à implanter des changements aux fonctions SIGMA dans une nouvelle version importante et dans deux versions mineures de ce programme. Elle a également renouvelé la gouvernance de SIGMA pour répondre aux priorités ministérielles et raffermir la communication de l'information financière.

Pour mieux soutenir ses décisions d'affaires, TPSGC a renforcé sa gestion budgétaire en améliorant le suivi financier mensuel, en adoptant un nouveau cadre de gestion budgétaire et en établissant des responsabilités plus strictes. Dans le même ordre d'idées, TPSGC a fait beaucoup de progrès dans l'élaboration d'un plan d'investissement intégré et d'un plan d'investissement en technologie de l'information conçus pour améliorer la gestion financière des fonds de capital et d'approvisionnement de TPSGC.

Le plan du modèle du dirigeant principal de finances (DPF) de 2009-2010 a progressé conformément à la stratégie de mise en œuvre de TPSGC. Le Ministère a beaucoup amélioré le contrôle interne des rapports financiers et le renouvellement du Cadre de gestion financière ministériel. Il a également terminé la modernisation de la structure organisationnelle de la Direction générale des finances (phase 1) pour qu'elle corresponde aux responsabilités du dirigeant principal des finances et à celles du sous-ministre en tant qu'administrateur des comptes.

Ces efforts renforcent l'excellence de la gestion budgétaire et donnent l'assurance que la gestion des fonds publics est appuyée par une planification financière, une budgétisation, une surveillance et des rapports efficaces, et qu'elle est fondée sur une analyse solide et des renseignements fiables. De plus, des responsabilités claires et des encouragements favorisent l'optimisation des ressources et le respect des priorités.

De plus, il a également fait des progrès dans l'harmonisation du Cadre stratégique de gestion financière avec les politiques fondamentales du CT récemment approuvées et avec les directives et les instruments s'y rattachant.

2009-2010 Dépenses — Services internes			
Ressources financières (en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Dépenses brutes	392,2	491,8	461,2
Moins les recettes disponibles	(122,6)	(138,7)	(138,7)
Dépenses nettes	269,6	353,1	322,5
L'écart entre les autorisations totales et les dépenses réelles dans les différentes organisations des services internes provient principalement des retards dans le processus de dotation et dans les projets en raison des contraintes de temps. De plus, puisque le ministère est fortement dépendant des recettes, un fonds pour éventualités a été mis en place pour atténuer les risques potentiels et il s'est avéré que ces mesures n'étaient pas nécessaires.			

Ressources humaines – 2009-2010	Prévu	Réel	Différence
Équivalents temps plein (ETP)*	2 347	3 039	692
Pour calculer les ETP pour cette activité de programme, le Ministère a utilisé une formule calculée au pro rata qui a donné 2 347 ETP pour les services internes en 2009-2010. Ce chiffre sert donc de point de départ pour calculer les ETP prévus dans le RPP de 2009-2010. Pour le RPP de 2010-2011, le Ministère a adopté une nouvelle méthode qui a permis de calculer avec plus de précision une prévision de 3 032 ETP pour 2010-2011. Si cette nouvelle méthode avait été utilisée pour le RPP de 2009-2010, le nombre d'ETP prévu y aurait été de 3 000 ETP pour 2009-2010, et l'écart n'aurait donc pas été aussi grand que celui qui est maintenant indiqué. Les fluctuations dans les chiffres sur les ETP ne correspondent pas nécessairement aux fluctuations dans les dépenses en raison des écarts dans la demande pour les services du programme.			
À compter du cycle du Budget des dépenses de 2009-2010, les ressources consacrées à l'activité de programme « Services internes » sont affichées séparément des autres activités de programme; elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas auparavant dans le Budget principal des dépenses. Cette façon de procéder rend plus difficile la comparaison des données sur les dépenses et les ETP par activité de programme d'un exercice financier à l'autre.			

Leçons apprises

Les résultats de TPSGC dans l'évaluation annuelle fondée sur le Cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor illustrent bien comment il est possible d'améliorer les principes fondamentaux de gestion d'une grande organisation complexe et diversifiée lorsque la haute direction y consacre des efforts soutenus.

Grâce à l'adoption de normes de rendement en gestion des ressources humaines, le Ministère est parvenu à accroître son efficience et son efficacité en réduisant les dédoublements et les délais pour les mesures de dotation et le paiement de la rémunération. Dans le domaine des finances, les efforts visant à améliorer les principes fondamentaux de gestion ont permis d'améliorer la diffusion des renseignements financiers. Il existe toujours certains problèmes dans l'établissement des prévisions, mais le Ministère a pris des mesures pour remédier à la situation en entreprenant un examen de la question. Notre respect du nouveau cadre d'évaluation stratégique du CT ainsi que du cadre de vérification nous a aidés à améliorer notre travail dans ces domaines.

Principales données financières

Les tableaux ci-après donnent un aperçu condensé du coût de fonctionnement net et de la situation financière de TPSGC. Ces états financiers consolidés non vérifiés ont été préparés conformément aux normes comptables du Conseil du Trésor, lesquelles s'appuient sur les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public.

Il doit être souligné que les données financières figurant dans *le Rapport ministériel sur le rendement* de 2009-2010 se fondent sur les autorités approuvées apparaissant dans *le Budget des dépenses* et des résultats des *Comptes publics du Canada*. La présentation des autorisations consenties à TPSGC ne correspond pas à la présentation des rapports financiers selon les principes comptables généralement reconnus étant donné que les autorisations sont fondées, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés ainsi que les résultats présentés dans l'état consolidé des résultats et dans l'état consolidé de la situation financière peuvent différer de ceux présentés dans le *Rapport ministériel sur le rendement*. Les résultats sont rapprochés dans la note 3 des états financiers ministériels consolidés du Ministère, qu'on peut consulter sur le site Web de TPSGC à l'adresse suivante : http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/index-fra.html.

Aperçu condensé de l'état cosolidé des résultats (non vérifié) (en milliers de dollars)

Pour l'exercice se terminant le 31 mars	Pourcentage de variation	2009-2010	2008-2009
Charges[1]	10,4 %	5 561 705	5 036 545
Revenus	10,9 %	3 038 801	2 740 400
COÛT NET DES OPÉRATIONS	**9,9 %**	**2 522 904**	**2 296 145**

1 Un élément extraordinaire de 39,6M$ est inclus dans les charges 2009-2010, lequel est présenté séparément dans l'état consolidé des résultats.

Aperçu condensé de l'état de la situation fiancière (non vérifié) (en milliers de dollars)

Au 31 mars	Pourcentage de variation	2009-2010	2008-2009
Actifs	2,9 %	5 261 241	5 114 725
TOTAL	**2,9 %**	**5 261 241**	**5 114 725**
Passifs	4,0 %	3 932 632	3 779 854
Avoir	(0,5) %	1 328 609	1 334 871
TOTAL	**2,9 %**	**5 261 241**	**5 114 725**

Liste des tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux ci-après se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor, à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rmr-dpr/2009-2010/index-fra.asp.

- Sources des revenus disponibles et non disponibles
- Rapport sur les frais d'utilisation
- Rapport d'étape sur les projets qui nécessitent une approbation précise du Conseil du Trésor
- Rapport d'étape sur les projets de transformation et les grands projets de l'État
- Initiatives horizontales
- Achats écologiques
- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Évaluations et vérifications internes

Autres sujets d'intérêt

1. Voie de communication protégée

   À la suite d'une recommandation du Bureau du vérificateur général concernant la vérification des grands projets de technologie de l'information, TPSGC a accepté de fournir des renseignements supplémentaires sur l'initiative de la Voie de communication protégée. http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/index-fra.html

2. Tableau de concordance d'architecture des activités des programmes (AAP) (en millions de dollars)

   Ce tableau présente une concordance dans le Rapport ministériel sur le rendement (à l'échelle des activités de programme) qui compare l'AAP de 2008-2009 à la nouvelle structure de 2009-2010. http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/index-fra.html

3. Définition des indices de rendement

   Afin d'aider les ministères à présenter des rapports équilibrés sur le rendement, le Secrétariat du Conseil du Trésor a élaboré des directives sur la façon d'attribuer un indice de rendement dans le Rapport ministériel sur le rendement. On y décrit avec précision le niveau de rendement atteint par rapport aux priorités et aux résultats prévus. http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/rapports-reports/rmr-dpr/index-fra.html